

## LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

### PENGANTAR KUISIONER

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul . Saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai **Pengaruh Efektivitas Komunikasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelayanan Informasi Customer Service di PT Hendrawan Boga Sejahtera "**.

Bekaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediannya untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini adalah salah sat instrumen untuk memperoleh data yang di perlukan untuk penulisan skripsi. Jawaban yang saudara/i berikan tidak akan di nilai benar atau salah. Semua informasi yang di berikan di jamin kerahasiaannya.

Atas kesediannya saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

**Sri Ayu Ratnasari**  
Mahasiswa Ilmu Komunikasi

## PETUNJUK PENGISIAN

Dalam mengisi kuisioner ini, berikan tanda silang pada jawaban yang di pilih. Dibawah ini adalah petunjuk pengisian dalam mengisi kuisioner, Terdapat dua indikator yaitu :

### a) Indikator pada Efektivitas Komunikasi

- |  |   |
|--|---|
| 1. ) Sangat Setuju diberikan nilai       | 5 |
| 2. ) Setuju diberikan nilai              | 4 |
| 3. ) Netral diberikan nilai              | 3 |
| 4. ) Tidak Setuju diberikan nilai        | 2 |
| 5. ) Sangat Tidak Setuju diberikan nilai | 1 |

### b) Indikator pada Kepuasan Layanan Informasi

- |  |   |
|--|---|
| 1. ) Sangat Setuju diberikan nilai       | 5 |
| 2. ) Setuju diberikan nilai              | 4 |
| 3. ) Netral diberikan nilai              | 3 |
| 4. ) Tidak Setuju diberikan nilai        | 2 |
| 5. ) Sangat Tidak Setuju diberikan nilai | 1 |

Jawablah pertanyaan dibawah ini mengenai pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kepuasan layanan informasi *customer service* PT Hendrawan Boga Sejahtera, dengan memberikan tanda silang pada kolom jawaban yang telah tersedia.



### Variabe Efektifitas Komunikasi (X)

No	Dimensi	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Cepat	<i>Customer service</i> PT Hermawan Boga merespon dengan cepat informasi yang dibutuhkan pelanggan					
2	Jelas	Penjelasan informasi produk makanan yang ditawarkan <i>customer service</i> PT Hermawan Boga mudah dimengerti					
3	Berguna	Komunikasi yang dilakukan oleh <i>customer service</i> PT Hermawan Boga berguna untuk calon pelanggan yang ingin berlangganan catering					
4	Akurat	Informasi yang diberikan <i>customer service</i> PT Hermawan Boga akurat sehingga memudahkan pelanggan					

### Variabel Kualitas Layanan Informasi (Y)

No	Dimensi	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tetap setia	Saya merasa puas atas informasi dan pelayanan yang diberikan <i>customer service</i> PT Hendarawan Boga sehingga saya tetap setia menggunakan jasa catering tersebut					
2	Membeli produk yang ditawarkan	Saya membeli produk melalui jasa <i>customer service</i> PT Hendarawan Boga					
3	Merekomendasikan produk	Saya merekomendasikan saudara dan rekan kerja untuk menggunakan jasa PT Hendarawan Boga					
4	Memberi masukan	Saya senantiasa memberikan masukan <i>customer service</i> PT Hendarawan Boga guna meningkatkan kualitasnya					

5	Merekomendasikan produk	Saya senantiasa menceritakan kelebihan jasa catering PT Hendrawan Boga kepada rekan sejawat.					
6	Memberi masukan	Saya senantiasa memberikan masukan kepada <i>customer service</i> PT Hendarawan Boga pada produk makanan yang ditawarkan					

## Googleform

Kuesioner Penelitian Efektifitas Komunikasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelayanan PT. Hendrawan Boga Sejahtera

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi oleh Sri Ayu Ratnasari

\* Wajib

Jenis Kelamin  
Jawaban Anda

Pekerjaan  
Jawaban Anda

Frekuensi Berkunjung  
Jawaban Anda

**Cara Pengisian : Pilihlan dengan tanda jawaban yang saudara pilih.**  
Indikator – Indikator Pada Variabel Variabel Kehandalan ( Reability )

## LAMPIRAN 2 TABULASI DATA KUESIONER

EFEKTIFITAS KOMUNIKASI					
No.	Q1	Q2	Q3	Q4	EK
1	2	2	5	2	11
2	4	4	4	4	16
3	3	2	2	3	10
4	5	5	5	5	20
5	5	4	4	3	16
6	4	4	5	5	18
7	5	4	4	3	16
8	5	5	5	5	20
9	4	2	3	3	12
10	4	3	4	3	14
11	2	2	2	3	9
12	2	5	3	2	12
13	4	3	4	3	14
14	4	4	3	3	14
15	5	3	4	2	14
16	5	5	2	2	14
17	4	4	4	5	17
18	4	4	4	5	17
19	4	5	2	2	13
20	4	3	4	2	13
21	4	4	5	3	16
22	4	4	4	3	15
23	4	2	3	2	11
24	2	5	4	2	13
25	5	4	4	4	17
26	2	4	2	2	10
27	3	3	4	4	14
28	4	2	2	5	13
29	4	4	4	4	16
30	4	2	3	2	11
31	4	3	4	3	14
32	4	2	4	4	14
33	4	2	3	3	12
34	3	2	2	3	10
35	3	3	3	4	13
36	4	3	4	3	14
37	3	3	4	4	14

38	3	3	4	3	13
39	4	2	4	2	12
40	3	5	2	2	12
41	3	4	2	4	13
42	4	4	4	5	17
43	4	4	5	5	18
44	4	4	5	5	18
45	4	4	4	5	17
46	5	4	4	2	15
47	5	4	5	3	17
48	4	4	5	5	18
49	3	4	4	3	14
50	3	2	3	4	12
51	3	2	3	3	11
52	3	4	4	2	13
53	4	3	4	2	13
54	4	4	4	5	17
55	4	4	5	5	18
56	2	3	4	2	11
57	5	4	4	3	16
58	2	4	4	4	14
59	4	4	5	3	16
60	4	4	5	5	18
61	3	4	5	2	14
62	5	4	5	2	16
63	3	2	4	5	14
64	5	5	5	5	20
65	5	4	4	5	18
66	4	4	5	5	18
67	5	5	5	5	20
68	4	3	4	3	14
69	3	4	2	3	12
70	4	4	4	4	16
71	3	3	2	3	11
72	3	2	5	2	12
73	5	5	5	5	20
74	5	5	5	5	20
75	5	4	4	4	17
76	4	3	4	2	13

77	4	2	3	3	12
78	4	2	3	3	12
79	4	2	3	4	13
80	2	4	3	3	12
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	3	18
84	4	4	4	4	16
85	5	5	5	2	17
86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20
90	5	5	5	5	20
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	5	20
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	20
97	5	5	5	5	20
98	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	20
100	5	5	5	5	20



No.	KEPUASAN LAYANAN INFORMASI						KLI
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	5	2	3	2	4	5	21
2	4	4	4	4	4	4	24
3	2	2	2	5	3	3	17
4	4	4	5	4	5	5	27
5	4	4	4	2	5	3	22
6	5	4	5	2	3	5	24
7	4	4	3	3	5	4	23
8	4	4	2	4	3	2	19
9	3	5	2	3	3	2	18
10	3	3	2	3	4	5	20
11	3	2	5	2	3	2	17
12	4	3	5	2	2	3	19
13	3	3	2	5	4	3	20
14	3	4	3	5	3	3	21
15	4	3	4	2	4	4	21
16	4	3	2	3	3	3	18
17	3	3	5	3	3	3	20
18	3	3	5	3	3	3	20
19	2	2	5	3	3	2	17
20	4	4	2	4	2	3	19
21	2	5	3	3	2	3	18
22	5	5	3	4	3	3	23
23	3	3	3	2	2	3	16
24	2	3	2	2	5	3	17
25	3	3	2	3	2	3	16
26	3	4	2	4	5	3	21
27	4	4	5	2	4	4	23
28	3	2	5	3	5	5	23
29	4	3	4	4	2	5	22
30	3	3	5	3	3	2	19
31	4	4	2	4	3	4	21
32	3	3	3	2	2	3	16
33	3	5	3	5	2	5	23
34	3	3	3	2	5	2	18
35	4	5	3	5	5	3	25
36	4	4	4	4	2	4	22
37	4	3	3	5	3	4	22

38	3	3	4	3	4	3	20
39	3	3	2	5	3	3	19
40	2	3	5	3	2	3	18
41	4	5	2	5	2	5	23
42	4	4	4	4	2	4	22
43	5	5	3	5	5	5	28
44	5	4	5	5	5	5	29
45	4	4	3	4	5	4	24
46	4	4	4	4	2	4	22
47	4	4	3	5	3	5	24
48	5	4	5	5	5	5	29
49	4	4	3	4	5	4	24
50	2	2	4	3	3	4	18
51	3	3	3	2	3	2	16
52	4	4	4	4	5	4	25
53	3	3	3	4	3	2	18
54	4	4	3	4	5	4	24
55	5	4	5	5	2	5	26
56	4	4	3	4	5	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	5	4	25
59	5	5	5	5	5	5	30
60	5	4	3	5	5	5	27
61	5	4	5	5	2	5	26
62	5	4	3	5	5	5	27
63	3	3	3	3	2	3	17
64	5	5	5	5	5	5	30
65	4	4	4	4	3	4	23
66	5	4	5	5	5	5	29
67	5	4	5	5	3	5	27
68	4	4	4	4	4	4	24
69	2	2	2	5	3	5	19
70	4	4	4	4	3	4	23
71	2	4	2	3	5	2	18
72	2	5	2	5	3	5	22
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	5	30
75	4	4	4	4	5	4	25
76	4	4	4	4	4	4	24

77	2	3	3	2	3	3	16
78	5	3	3	2	3	3	19
79	5	3	3	3	3	3	20
80	5	3	4	4	4	5	25
81	5	5	2	3	5	5	25
82	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	4	4	4	4	4	25
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	5	5	30
89	5	5	5	5	5	5	30
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	5	5	5	30
92	5	5	5	5	5	5	30
93	4	4	4	4	5	5	26
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	5	5	5	5	5	29
96	4	5	5	5	5	5	29
97	3	5	5	5	5	5	28
98	2	5	5	5	5	5	27
99	4	5	5	5	5	5	29
100	3	5	5	5	5	5	28

## LAMPIRAN 3 HASIL PERHITUNGAN SPSS

### Hasil Uji Validitas Efektivitas Komunikasi

		Correlations				
		EK_Q1	EK_Q2	EK_Q3	EK_Q4	EK_JMLH
EK_Q1	Pearson Correlation	1	,487**	,531**	,441**	,770**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
EK_Q2	Pearson Correlation	,487**	1	,499**	,419**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
EK_Q3	Pearson Correlation	,531**	,499**	1	,469**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
EK_Q4	Pearson Correlation	,441**	,419**	,469**	1	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
EK_JMLH	Pearson Correlation	,770**	,774**	,792**	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas Komunikasi

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,777	4

## Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Informasi

### Correlations

		KLI_Q1	KLI_Q2	KLI_Q3	KLI_Q4	KLI_Q5	KLI_Q6	KLI_JMLH
KLI_Q1	Pearson Correlation	1	,471**	,375**	,365**	,346**	,551**	,717**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KLI_Q2	Pearson Correlation	,471**	1	,266**	,593**	,426**	,500**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000		,008	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KLI_Q3	Pearson Correlation	,375**	,266**	1	,215*	,285**	,422**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008		,031	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KLI_Q4	Pearson Correlation	,365**	,593**	,215*	1	,317**	,605**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,031		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KLI_Q5	Pearson Correlation	,346**	,426**	,285**	,317**	1	,409**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KLI_Q6	Pearson Correlation	,551**	,500**	,422**	,605**	,409**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KLI_JMLH	Pearson Correlation	,717**	,744**	,614**	,719**	,667**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Informasi

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,800	6

## Hasil Uji Hipotesis

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 <sup>a</sup>	,589	,585	2,876

a. Predictors: (Constant), EK\_JMLH

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1161,704	1	1161,704	140,468	,000 <sup>b</sup>
	Residual	810,486	98	8,270		
	Total	1972,190	99			

a. Dependent Variable: KLI\_JMLH

b. Predictors: (Constant), EK\_JMLH

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6,950	1,418		4,900	,000
	EK_JMLH	1,059	,089	,767	11,852	,000

a. Dependent Variable: KLI\_JMLH

LAMPIRAN 4 Foto Kegiatan







Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

## RIWAYAT HDUP



**SRI AYU RATNASARI** merupakan anak ke-4 dari 4 bersaudara, hasil buah hati cinta oleh pasangan H, Suherman dengan H,j Siti Alawiyah. Penulis lahir di Ciamis, pada tanggal 13 Juni 1996. Penulis sekarang bertempat tinggal di RT 07 RW 005 Kota Bambu Utara , Palmerah Jakarta Barat. Penulis memulai jenjang pendidikan di SDN 04 Wringinharjo pada tahun 2002 dan selesai pada tahun 2008. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 03 Gandrungmangu Cilacap Jawa Tengah, tahun 2011 menyelesaikan pendidikan di SMP3 Gandrungmangu dan di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih lanjut yaitu SMA N1 Sidareja. Penulis selesai pada tahun 2014 tidak berenti disitu penulis bekerja di salah satu perusahaan swasta pada tahun 2015 - 2017 sebagai Customer Service , Pada tahun 2017 - 2018 penulis meneruskan karirnya sebagai *Head Customer Service* di salah satu perusahaan Catering Jakarta, pada awal 2019 penulis melanjutkan karirnya sebagai *Customer Service* di PT Solusi Transportasi Jakarta ( Grab Indonesia ) tidak sampai disitu , pada akhir 2019 hingga saat ini penulis bekerja di perusahaan Bank Asing sebagai Tim Anti Money Loundry di Bank UOB.