

## Lampiran 1 Kuesioner



### KUESIONER

Saya Selvie Martha Candra mahasiswi Universitas Esa Unggul, Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Hubungan Masyarakat. Saat ini saya sedang menyebarkan kuesioner sebuah penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal PT Adira Finance Dalam Proses Kredit Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional”. Kami Mengharapkan partisipasi Anda untuk meluangkan waktu sejenak guna membantu penelitian ini.

Kuesioner ini semata – mata untuk keperluan akademis atau penelitian.. Mohon dibaca dan dijawab pertanyaan sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan alami. Berilah tanda Check list (√) pada jawaban yang menurut Anda benar. Terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Hormat Saya

Selvie Martha Candra

## (A) Kualitas Pelayanan

### Keterangan:

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
N = Netral  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

### Petunjuk Pengisian :

Silahkan isi pertanyaan berikut ini dengan tanda check list ( √ ) pada kontak – kontak yang tersedia.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan PT Adira Finance berpenampilan rapih					
2.	Saya mudah menjangkau lokasi pelayanan PT Adira Finance					
3.	Saya menerima penjelasan tentang kredit kendaraan bermotor di PT Adira Finance secara jelas					
4.	Transaksi dan pembayaran yang saya lakukan sesuai dengan surat perjanjian yang disepakati bersama					
5.	Karyawan PT Adira Finance memberikan respon yang cepat					
6.	Karyawan PT Adira Finance menyapa ketika melihat saya datang					
7.	Karyawan PT Adira Finance memberikan beragam informasi yang saya butuhkan secara memadai					
8.	Saya melakukan pembayaran kredit motor secara aman					
9.	Karyawan PT Adira Finance dengan tenang menghadapi permasalahan pelanggannya					
10.	PT Adira Finance memberikan kelonggaran waktu ketika pelanggannya menghadapi permasalahan keuangan					

## (B) Komunikasi Interpersonal

### Keterangan:

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
N = Netral  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

### Petunjuk Pengisian :

Silahkan isi pertanyaan berikut ini dengan tanda check list (  ) pada kontak – kontak yang tersedia.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pada awalnya saya menelepon Kantor PT Adira Finance untuk memperoleh informasi					
2.	Saya mengunjungi kantor PT Adira Finance untuk berbicara langsung dengan <i>customer service</i>					
3.	Saya melihat brosur jangka waktu cicilan motor di PT Adira Finance					
4.	Saya dihubungi melalui telepon oleh karyawan PT Adira Finance untuk membahas persoalan kredit motor					
5.	Karyawan PT Adira Finance divisi kolektor saat bertemu dengan saya berkomunikasi dengan sopan					
6.	Karyawan PT Adira Finance memberikan solusi ketika saya ada keluhan					

### (C) Kepuasan Pelanggan

#### Keterangan:

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
N = Netral  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

#### Petunjuk Pengisian :

Silahkan isi pertanyaan berikut ini dengan tanda check list ( √ ) pada kontak – kontak yang tersedia.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya puas dengan pinjaman kredit motor yang diberikan PT Adira Finance					
2.	Saya puas sistem pembayaran cicilan motor yang ditawarkan PT Adira Finance					
3.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan PT Adira Finance					
4.	Saya puas dengan pendekatan karyawan PT Adira Finance dalam menyelesaikan kebutuhan secara tuntas					
5.	Saya puas dengan bunga yang diberikan PT Adira Finance					
6.	Saya puas dengan harga yang dibayarkan senilai dengan kualitas merek					
7.	Saya puas dengan dispensasi waktu yang diberikan PT Adira Finance disaat mengalami masalah keuangan					
8.	Saya yakin dengan kualitas PT Adira Finance dalam memberikan kepuasan pelanggannya					

## Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Test Retest 10 Responden

#### Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	37,90	30,544	,345	,753
P2	38,10	29,433	,390	,747
P3	37,40	33,600	,542	,740
P4	37,60	32,933	,660	,733
P5	38,10	27,656	,412	,750
P6	37,80	31,067	,331	,754
P7	37,90	27,433	,657	,702
P8	37,70	31,122	,578	,725
P9	37,70	32,900	,304	,754
P10	37,80	31,956	,508	,733

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	10

## Komunikasi Interpersonal

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	22,30	13,122	,692	,883
p2	21,90	15,433	,617	,895
p3	22,30	13,789	,890	,860
p4	22,40	12,267	,743	,876
p5	22,40	12,267	,743	,876
p6	22,20	13,511	,747	,874

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	6

## Kepuasan Pelanggan

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	32,50	24,278	,817	,966
P2	32,60	21,822	,932	,958
P3	32,60	21,822	,932	,958
P4	32,50	21,833	,969	,956
P5	32,70	19,344	,830	,972
P6	32,60	20,489	,943	,957
P7	32,50	21,833	,969	,956
P8	32,40	23,378	,756	,967

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,966	8

## Uji Validitas dan Reliabilitas

36 Responden

### Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	32,22	29,778	,454	,700
p2	32,22	30,692	,357	,715
p3	32,19	29,533	,446	,701
p4	32,00	31,143	,320	,720
p5	32,25	30,079	,329	,721
p6	32,19	29,475	,451	,700
p7	32,31	28,790	,483	,694
p8	32,03	31,799	,324	,719
p9	32,11	30,387	,389	,710
p10	32,22	31,206	,352	,715

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	10

### Komunikasi Interpersonal

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	20,17	15,743	,400	,735
p2	19,86	16,580	,292	,765
p3	19,94	16,511	,356	,744
p4	20,00	14,743	,565	,688
p5	20,00	14,229	,656	,663
p6	19,89	13,873	,687	,652

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	6

**Kepuasan Pelanggan****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	26,00	38,686	,654	,909
p2	25,89	38,902	,706	,906
p3	26,17	35,800	,809	,896
p4	26,28	35,178	,764	,900
p5	26,19	35,075	,686	,908
p6	26,14	35,094	,761	,900
p7	26,03	37,113	,650	,909
p8	25,94	35,654	,773	,899

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	8



## Uji Asumsi Klasik

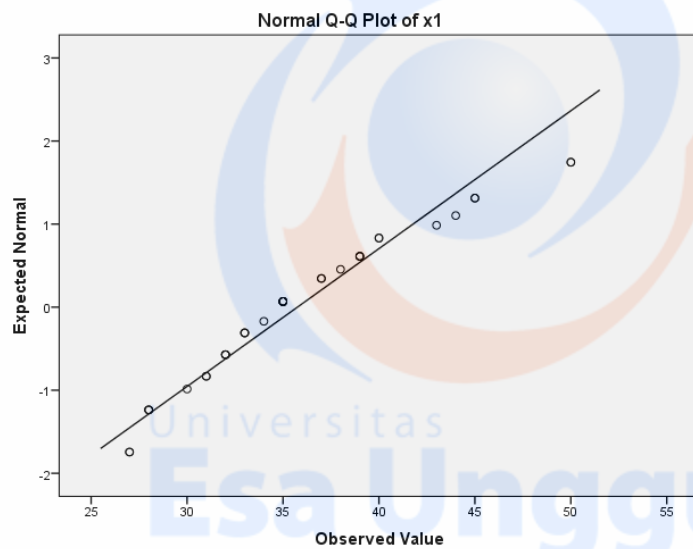
### Uji Normalitas

### Kualitas Pelayanan

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
x1	,161	36	,020	,942	36	,059

a. Lilliefors Significance Correction



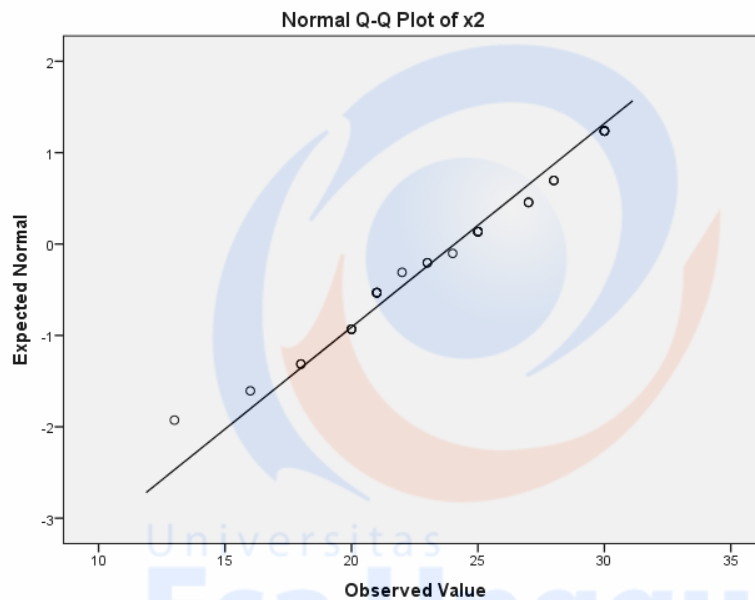
## Komunikasi Interpersonal

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
x2	,115	36	,200*	,940	36	,052

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

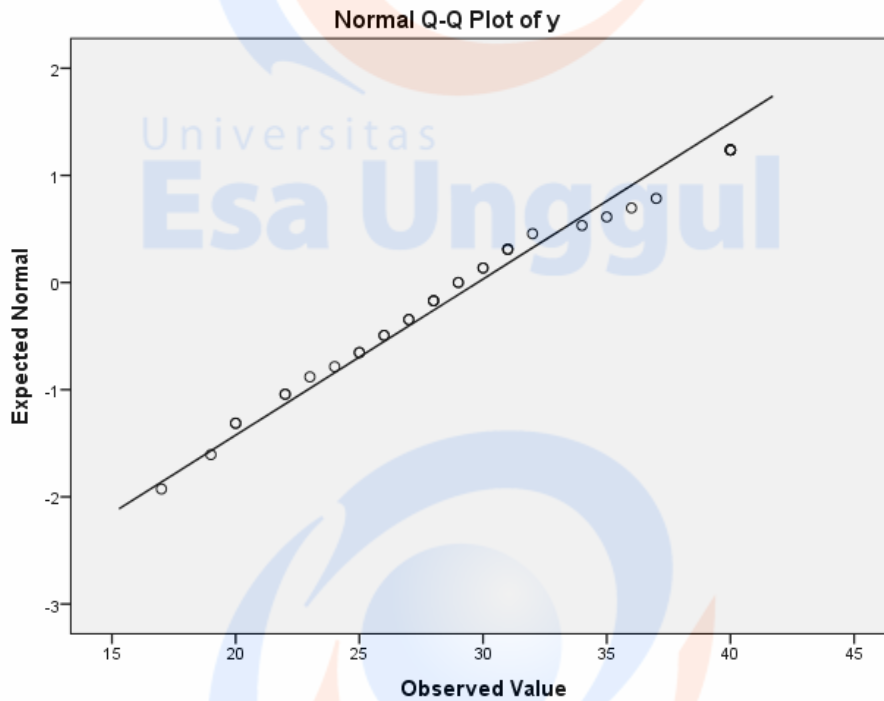


## Kepuasan Pelanggan

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
y	,126	36	,158	,941	36	,054

a. Lilliefors Significance Correction



### Analisis Regresi Linier Berganda

#### Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,590 <sup>a</sup>	,348	,308	5,707

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

### Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner

#### Kualitas Pelayanan

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4	3
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	1	4	4	1	5	2	4	5	4
5	5	4	5	2	5	5	3	4	5
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	2	5	4	5	1	2	3	5	4
1	5	4	4	4	2	4	4	3	2
3	2	3	4	3	2	4	4	5	2
4	4	1	4	2	4	4	3	3	4
4	4	2	4	5	5	5	2	5	4
2	5	2	5	1	2	5	2	5	1
4	2	5	2	5	4	1	5	3	4
2	4	3	1	5	3	2	5	1	5
4	4	4	1	4	1	4	4	2	4
1	4	2	5	1	4	3	3	5	4
3	3	5	5	4	5	3	2	3	1
2	3	1	4	3	4	3	3	2	3
3	4	2	4	1	4	1	4	4	4
4	1	4	3	3	2	2	2	2	4
2	3	3	3	4	2	2	3	3	3
4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	3	2	2	4	2	2
4	4	4	5	4	3	3	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	2	3	1	3	3	2	4	3	2
5	3	4	3	4	4	3	5	4	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4

### Komunikasi Interpersonal

p1	p2	p3	p4	p5	p6
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	2	3
4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4
5	5	4	2	4	5
4	5	4	2	4	5
3	5	5	5	5	5
3	1	2	2	2	3
4	5	5	2	2	2
5	2	2	4	4	3
5	5	5	5	5	5
4	4	1	2	5	5
2	4	5	4	5	5
3	3	5	5	2	3
3	3	4	4	3	4
1	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3
5	3	5	5	5	5
1	5	4	3	2	1
2	3	4	2	4	3
5	1	4	5	5	5
5	3	2	5	5	5
4	5	4	4	5	5
3	5	5	3	3	3
5	5	3	5	4	5
3	4	5	5	3	3
3	5	4	4	4	5
3	4	5	5	5	5
4	5	3	3	3	3
4	2	2	4	3	3
5	5	5	5	5	5

**Kepuasan pelanggan**

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	3	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	2	4	4	3	5
5	4	4	5	5	5	3	4
3	3	2	1	2	3	5	3
3	4	4	4	4	1	5	5
3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	3	4	1	4	3	3
3	5	3	3	4	3	5	5
3	3	2	2	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3
2	4	4	5	5	5	5	5
3	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3
3	4	2	3	2	2	2	2
3	4	2	2	2	2	2	2
4	4	4	3	2	4	5	5
4	5	5	3	3	5	3	3
4	4	3	3	5	4	3	4
4	4	3	4	5	3	3	3
3	4	3	3	3	3	2	2
4	4	5	3	3	5	4	4
5	4	3	5	5	5	3	4
4	3	2	3	3	3	3	3
5	3	4	2	2	3	5	5

Lampiran 4 Daftar Unit Sampel

DAFTAR UNIT SAMPEL

NO	NAMA	JENIS KELAMIN
1	SUCI LESTANTI	P
2	JUNAEDI	L
3	DADO SAHARJO	L
4	FRANSISKA MARIA	P
5	DASIMIN	L
6	HABI GARDA	L
7	JAMAL	L
8	NURWOKO	L
9	WILIAM MOERLAND	L
10	ANDREA SCIFO	L
11	RANA HANA	P
12	ALFATAH	L
13	SITI PURWANI	P
14	PUTRIADINI ELDYS	P
15	ANTIK SUSANTI	P
16	NIA PRICILIA	P
17	NIKO SIAHAAN	L
18	RYANDI PURNOMO	L
19	IRFAN SIHOMBING	L
20	SAMUEL ZEBUAH	L
21	DWI UTARI	P
22	PONI LISTIANTI	P
23	HETY KUSUMASARI	P
24	MELAWATI D	P
25	KRISTINA APRILIA	P
26	SIWI MANIK	P
27	NESTI SEMBIRING	P
28	YANI R	P
29	TITUS INDRATO	L
30	ERNA SEPTIA	P
31	HENDRO TSU	L
32	KIKI SUWANDI	L
33	DWINANTO SETIAWAN	L
34	MAMAN SUTARMAN	L
35	DONNY PRAKOSO	L
36	WENDI HIDAYAT	L

Lampiran 5

**DAFTAR RIWAYAT PENULIS**



Nama : Selvie Martha Candra

Tempat Tanggal Lahir : Temanggung, 07 Maret 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Menikah

Agama : Katolik

Alamat : Taman Kedoya Baru c6 / No 3

Nama Ayah : Djati Santoso

Nama Ibu : Ni Putu Suci Artini

**Pendidikan Formal**

2003-2008 : SDK Sang Timur

2008-2010 : SMPK Sang Timur

2010- 2012 : SMK Pariwisata Rex Mundi

2012- sekarang : Universitas Esa Unggul Jakarta



