



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH REPUTASI MEREK DAN PENANGANAN KOMPLAIN
TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PENGGUNA WIFI INDIHOME DI JABODETABEK)**



Azahra Chairunisa

NIM : 1905421042

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sain Terapan**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

AZAHRA CHAIRUNISA. Pengaruh Reputasi Merek dan Penanganan Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Wifi IndiHome di Jabodetabek). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. 2023.

Latar Belakang dari penelitian ini adalah peneliti tertarik meneliti tingkat Reputasi Merek wifi IndiHome karena adanya tingkat pengguna wifi IndiHome yang tinggi. Peneliti juga tertarik membahas tentang penanganan komplain yang diajukan pelanggan terkait dengan sikap dan masalah jaringan internet. Kemudian timbulah pertanyaan terkait seberapa tinggi sebenarnya tingkat kepercayaan konsumen perusahaan yang akan dilihat pengaruhnya dengan reputasi merek dan penanganan komplain serta peluang mendapatkan loyal konsumen. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui serta menganalisis apakah terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel Reputasi Merek (X1) dan Penanganan Komplain (X2) terhadap Kepercayaan Konsumen (Y) pada pengguna wifi IndiHome di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian asosiatif kausal. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Rumus sampel menggunakan rumus lemeshow dengan total sampel sebanyak 100 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25. Dalam pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang memenuhi syarat distribusi normal pada uji normalitas, serta tidak terjadinya multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Model persamaan regresinya yaitu $Y = 10,625 + 0,318 X1 + 0,316 X2$. Berdasarkan hasil dari korelasi parsial variabel reputasi merek memiliki pengaruh sebesar 37,57% terhadap variabel kepercayaan konsumen, sedangkan variabel penanganan komplain memiliki pengaruh sebesar 45,96% terhadap variabel kepercayaan konsumen. Variabel kepercayaan konsumen secara simultan dipengaruhi oleh variabel reputasi merek dan penanganan komplain sebesar 54,4%. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel reputasi merek dan penanganan komplain terhadap kepercayaan konsumen, baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : Reputasi Merek, Penanganan Komplain, Kepercayaan Konsumen.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

AZAHRA CHAIRUNISA. The Effect of Brand Reputation and Complaint Handling on Consumer Trust (Case Study of IndiHome Wifi Users in Jabodetabek). Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic. 2023.

The background of this research is that researchers are interested in researching the level of IndiHome wifi Brand Reputation because there is a high level of IndiHome wifi users. Researchers are also interested in discussing the handling of complaints submitted by customers related to attitudes and internet network problems. Then a question arises regarding how high the company's consumer trust actually is, which will see the effect on brand reputation and complaint handling as well as opportunities to gain loyal consumers. This study aims to find out and analyze whether there is a partial and simultaneous influence between the variables Brand Reputation (X1) and Complaint Handling (X2) on Consumer Trust (Y) in IndiHome wifi users in Jabodetabek. This study uses a quantitative approach in causal associative research. Collecting data in this study using primary data. The research sample collection used a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The sample formula uses the Lemeshow formula with a total sample of 100 respondents. Data processing in this study used SPSS version 25. In testing the research instrument using validity and reliability tests. Followed by the classical assumption test that meets the normal distribution requirements in the normality test, and does not occur multicollinearity and heteroscedasticity. The regression equation model is $Y = 10.625 + 0.318 X1 + 0.316 X2$. Based on the results of the partial correlation, the brand reputation variable has an effect of 37.57% on the consumer trust variable, while the complaint handling variable has a 45.96% influence on the consumer trust variable. The consumer trust variable is simultaneously influenced by brand reputation and complaint handling variables by 54.4%. The results of the hypothesis testing in this study indicate that there is a positive and significant influence between brand reputation and complaint handling variables on consumer trust, either partially or simultaneously.

Keywords: *Brand Reputation, Complaint Handling, Consumer Trust.*



Hak Cipta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Azahra Chairunisa
NIM : 1905421042
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir: Pengaruh Reputasi Merek dan Penanganan
Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen
(Studi Kasus Pengguna Wifi IndiHome di
Jabodetabek).

Depok, 25 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Taufik Akbar, S.E., M.S.M
NIP 198409132018031001

Ni Made Widhi S, S.E., M.M.
NIP 196405071992012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariani, M.Si.
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Azahra Chairunisa
NIM : 1905421042
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Laporan Tugas Akhir: Pengaruh Reputasi Merek dan Penanganan
Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen
(Studi Kasus Pengguna Wifi IndiHome di
Jabodetabek).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Jumat
Tanggal: 25 Agustus 2023
Waktu : 08.00 - 09.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang: Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

NIP 198409132018031001

Penguji 1 : Dr. Nining Latianingsih, S.H., M.H.

NIP 196209301992032001

Penguji 2 : Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M.

NIP 195908261990032002



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Sains Terapan, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 25 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Azahra Chairunisa

NIM 1905421042



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Reputasi Merek dan Penanganan Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Wifi IndiHome di Jabodetabek)”. Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa proses penelitian ini tidak terlepas dari partisipasi, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu, serta memberikan masukan, dukungan, saran dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ni Made Widhi S, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu serta memberi saran dan masukan kepada penulis.
6. Dr. Nining Latianingsih, S.H., M.H. selaku dosen penguji skripsi satu dan Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M. selaku dosen penguji skripsi dua.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua, Papa Effendi dan Mama Desi Fitria dan kedua kakak laki-laki, Abang Iqbal dan Abang Chaidir yang selalu memberikan dukungan baik



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

secara moril maupun material serta selalu mendoakan penulis sehingga diberikan kemudahan, kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

9. Kepada grup Keluarga Cemara, *Burger King Club*, kelas ABT A 2019, seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Bisnis Terapan yang telah memberikan dukungan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
10. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dapat meluangkan waktu dan membantu kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk dapat menerima kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 25 Agustus 2023

Penulis

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Azahra Chairunisa

NIM : 1905421042



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK..... | I |
| <i>ABSTRACT</i> | II |
| KATA PENGANTAR..... | VI |
| DAFTAR ISI..... | VIII |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | X |
| DAFTAR TABEL..... | XI |
| DAFTAR GAMBAR..... | XII |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 7 |
| 1.4 Perumusan Masalah..... | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 10 |
| 2.1 Kerangka Teoretik..... | 10 |
| 2.1.1 Reputasi Merek..... | 10 |
| 2.1.3 Penanganan Komplain..... | 12 |
| 2.1.3 Kepercayaan Konsumen..... | 13 |
| 2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan..... | 15 |
| 2.3 Deskripsi Konseptual..... | 19 |
| 2.4 Perumusan Hipotesis..... | 20 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 22 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian..... | 22 |
| 3.1.1 Waktu Penelitian..... | 22 |
| 3.1.2 Tempat Penelitian..... | 22 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 23 |
| 3.2.1 Populasi dan Sampel..... | 23 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 25 |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | |
|--|--|----|
| 3.2.3 | Definisi Operasional Variabel Penelitian | 26 |
| 3.2.4 | Teknik Pengolahan Data | 28 |
| 3.2.5 | Teknik Analisis Data | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 40 |
| 4.1 | Hasil Rekapitulasi Data | 40 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 40 |
| 4.1.2 | Uji Instrumen | 40 |
| 4.2 | Hasil Analisis | 52 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden | 52 |
| 4.2.2 | Analisis Tanggapan Responden | 55 |
| 4.2.3 | Uji Asumsi Klasik | 62 |
| 4.2.4 | Uji Hipotesis | 65 |
| 4.3 | Pembahasan | 71 |
| BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN | | 74 |
| 5.1 | Kesimpulan | 74 |
| 5.2 | Saran | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 76 |
| LAMPIRAN | | 82 |

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 82 |
| Lampiran 2 Data Tabulasi <i>Pre-Test</i> | 88 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> | 91 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> | 97 |
| Lampiran 5 Tabel R Uji Validitas <i>Pre-Test</i> | 98 |
| Lampiran 6 Data Tabulasi Final | 99 |
| Lampiran 7 <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik | 108 |
| Lampiran 8 <i>Output</i> SPSS Uji Hipotesis | 110 |
| Lampiran 9 Tabel T | 112 |
| Lampiran 10 Tabel F | 113 |
| Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup | 114 |

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Provinsi dengan Pengguna Internet Terbanyak | 3 |
| Tabel 1.3 Provider Internet yang Paling Banyak Digunakan | 4 |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian atau Jurnal yang Relevan | 16 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian | 22 |
| Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert | 26 |
| Tabel 3.3 Variabel Operasional | 27 |
| Tabel 4.1 Pertanyaan Kuesioner Reputasi Merek | 41 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji SPSS Validitas Reputasi Merek (X1) | 42 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi Merek (X1) | 44 |
| Tabel 4.4 Pertanyaan Kuesioner Penanganan Komplain | 45 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji SPSS Validitas Penanganan Komplain (X2) | 45 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Komplain (X2) | 47 |
| Tabel 4.7 Pertanyaan Kuesioner Kepercayaan Konsumen | 48 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji SPSS Validitas Kepercayaan Konsumen (Y) | 49 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen (Y) | 51 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test | 52 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Reputasi Merek | 56 |
| Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Penanganan Komplain | 58 |
| Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Konsumen | 60 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas (Komlogorov-Smirnov) | 62 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas | 64 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 66 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson | 67 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien determinasi (R ²) | 68 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi T (Uji Parsial) | 69 |
| Tabel 4.20 Hasil Signifikansi F (Uji Simultan) | 70 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data Terkait Penggunaan Internet 2023 | 2 |
| Gambar 1.2 Data Terkait Penggunaan Internet 2022 | 2 |
| Gambar 2.1 Skena Deskripsi Konseptual | 19 |
| Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Gender | 53 |
| Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili | 53 |
| Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 54 |
| Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 55 |
| Gambar 4.5 Grafik Histogram Uji Normalitas..... | 59 |
| Gambar 4.6 Grafik P-P Plot Uji Normalitas..... | 59 |
| Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot..... | 55 |

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat ini membuat masyarakat bergantung pada ketersediaan jaringan internet. Dikutip dari *website* *kominfo.go.id* 2022, teknologi informasi telah memberi banyak kemajuan dan diperlukan oleh masyarakat untuk belajar, bekerja, berkomunikasi hingga mencari hiburan. Terlebih lagi pandemi covid-19 yang melanda dunia ikut banyak membuat perubahan di kegiatan masyarakat yang bersifat konvensional ke arah terdigitalisasi. Sebelumnya kegiatan harus dilaksanakan dengan bertemu langsung dan banyak menggunakan kertas sebagai pemberkasan sekarang sudah bisa menggunakan video konferensi dan menggunakan pemberkasan digital.

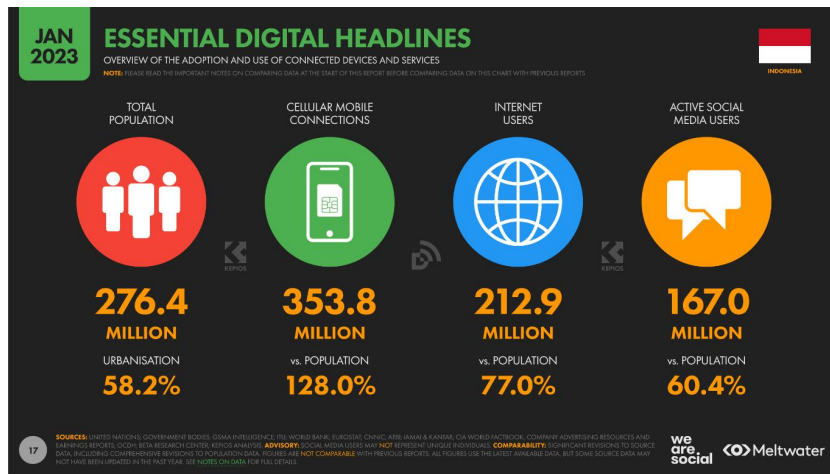
Digitalisasi bisa dilakukan karena ketersediaan jaringan internet yang mempermudah pelaksanaannya. Dalam mengakses internet ini diperlukan jaringan gelombang radio untuk terhubung ke dalamnya. Salah satu perangkat yang biasa digunakan yaitu dengan pemakaian akses *wifi*. Dikutip dari CNN Indonesia 2022, *Wifi (wireless fidelity)* merupakan teknologi yang menyediakan akses internet nirkabel dengan kecepatan tinggi memanfaatkan gelombang radio. *Wifi* ini berguna untuk mengaktifkan akses internet agar pengguna bisa memakai keseluruhan jaringan internet seperti *website browser*, *social media*, di perangkat seperti komputer, laptop, tablet dan *smartphone*. Terdapat data terkait penggunaan internet di Indonesia tahun 2023 yaitu sebagai berikut:



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

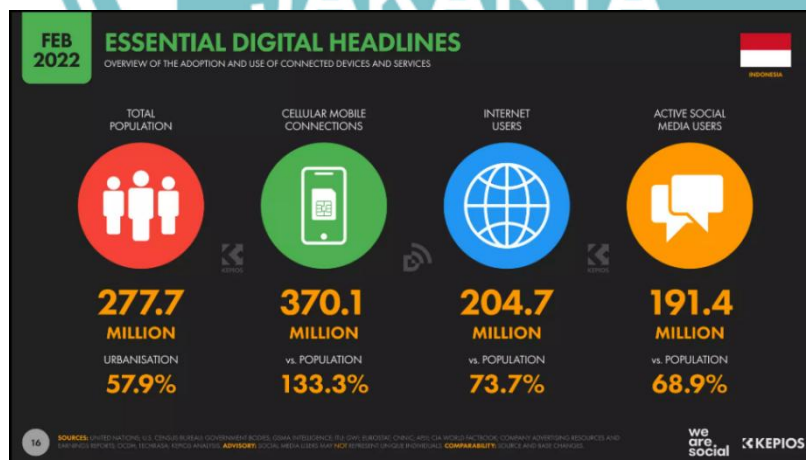
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Data Terkait Penggunaan Internet 2023

Sumber : We Are Social, 2023 (penulis: Simon Kemp)

Perkembangan teknologi di Indonesia ini sebanding dengan jumlah pengguna internet yang kian banyak pula. Gambar 1.1 dapat dilihat juga jumlah pengguna internet di Indonesia pada 2022/2023 yaitu 212,9 juta pengguna. Data tersebut ditulis oleh Simon Kemp dalam website data.reportal.com. Jumlah tersebut setara dengan 77 persen jumlah penduduk di Indonesia yaitu 276,4 juta jiwa. Dari gambar 1.1 juga diketahui pada 2022/2023, Indonesia memiliki jumlah pengguna aktif sosial media mencapai 167 juta jiwa dan pengguna koneksi selular (*handphone*) sebesar 353,8 jiwa. Berikut data terkait penggunaan internet di Indonesia tahun 2023 yaitu:



Gambar 1.2 Data Terkait Penggunaan Internet 2022

Sumber : We Are Social, 2022 (penulis: Simon Kemp)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 1.2 dapat dilihat jumlah pengguna internet di Indonesia pada 2021/2022 yaitu sebesar 204,7 juta jiwa. Terjadi kenaikan sebesar 3,85% dari periode tahun 2021/2022 ke 2022/2023. Dari gambar 1.2 juga terdapat beberapa informasi di Indonesia pada 2021/2022 yaitu jumlah populasi yang terdata sebesar 277,7 juta jiwa. Kemudian, untuk jumlah pengguna aktif sosial media mencapai 191,4 juta jiwa dan jumlah koneksi selular (*handphone*) sebesar 370,1 jiwa. Jumlah koneksi selular yang lebih tinggi dari populasi tiap tahunnya ini terjadi karena adanya asumsi bahwa tiap individu memiliki minimal dua, tiga atau lebih *device handphone* yang masih aktif. Berikut data provinsi dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia:

Tabel 1.1 Provinsi dengan Pengguna Internet Terbanyak

| NO | PROVINSI | PERSENTASE |
|----|-------------|------------|
| 1 | Banten | 89,10 % |
| 2 | DKI Jakarta | 86,96 % |
| 3 | Jawa Barat | 82,73 % |

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023

Tabel 1.1 terdapat 3 provinsi di Indonesia yang memiliki pengguna internet terbanyak di tahun 2023 berdasarkan persentase jumlah penduduknya. Data tersebut diambil dari survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Peringkat tertinggi pengguna internet berdasarkan provinsinya yaitu ada di Provinsi Banten dengan 89,10 persen. Selanjutnya, di peringkat kedua dan ketiga yaitu DKI Jakarta dengan 86,96 persen dan Jawa Barat dengan 82,73 persen. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kota JABODETABEK (Jakarta Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) masuk ke dalam provinsi dengan tingkat pemakaian Internet yang tinggi.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang dikutip oleh tekno.tempo.co berpendapat bahwa tahun 2020 terdapat 7,5 persen dari 196,7 juta pengguna internet itu menggunakan layanan *wifi* di rumah. Walaupun persentasenya masih terbilang kecil namun totalnya itu mencapai sekitar 14,7 juta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengguna. Pengguna layanan tersebut memasang *wifi* di rumahnya biasanya bertujuan untuk bisa mengakses internet dengan lebih leluasa tanpa ada batas kuota penggunaan. Penggunaan layanan *wifi* yang cukup populer ini membuat terbukanya peluang usaha penyedia layanan tersebut. Berikut data jumlah perusahaan penyedia layanan *wifi* di Indonesia yaitu:

Tabel 1.2 Jumlah Perusahaan Penyedia Layanan *Wifi*

| TAHUN | JUMLAH | TINGKAT KENAIKAN |
|-------|----------------|------------------|
| 2021 | 611 Perusahaan | 1,29 % |
| 2020 | 473 Perusahaan | 1,18 % |
| 2019 | 400 Perusahaan | 1,20% |
| 2018 | 331 Perusahaan | - |

Sumber : Website DataIndonesia.Id, 2021

Data pada tabel 1.2 yaitu menurut Badan Pusat Statistik yang dikutip oleh DataIndonesia.id, pada tahun 2021 terdapat sekitar 611 perusahaan yang bergerak dibidang Penyedia Layanan Internet. Data tersebut mengalami pertumbuhan sekitar 1,29 persen, dengan jumlah tahun sebelumnya sekitar 473 perusahaan. Tiap tahunnya perusahaan penyedia layanan internet selalu meningkat sekitar lebih dari 1 persen. Perusahaan penyedia layanan internet/*wifi* yang ada di Indonesia itu beragam dan bersumber dari swasta maupun BUMN. Salah satu perusahaan penyedia layanan internet/*wifi* yang cukup populer adalah IndiHome. Berikut data provider internet yang paling banyak digunakan di Indonesia yaitu:

Tabel 1.3 Provider Internet yang Paling Banyak Digunakan

| NO | NAMA PROVIDER | PERSENTASE | JUMLAH RESPONDEN |
|----|---------------|------------|------------------|
| 1 | Indihome | 67,54 % | 5.111 responden |
| 2 | First Media | 3,88 % | 293 responden |
| 3 | MNC | 2,88 % | 217 responden |

Sumber : Website "databoks.katadata.co.id", 2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

IndiHome adalah salah satu layanan digital dari perusahaan BUMN yaitu PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. IndiHome yang menyediakan layanan internet, telepon rumah, dan TV interaktif sudah tersebar di seluruh wilayah Indonesia. IndiHome memiliki kantor pusat yang berlokasi di Kuningan Barat, Jakarta Selatan. Tabel 1.3 yaitu survey yang dilakukan oleh katadata.co.id pada 11 Januari hingga 24 Februari 2022, pengguna dari *wifi* Indihome memiliki persentase yang cukup tinggi yaitu sekitar 67,54 persen dari total 7.568 responden yang terlibat. Kemudian disusul oleh First Media sebesar 3,88 persen dan MNC *Wifi* sebesar 2,88 persen. Tingginya persentase pengguna IndiHome pada survey tersebut membuat peneliti tertarik untuk melihat dari aspek persepsi konsumen dan melihat kemungkinan akan adanya ekspektasi untuk mendapatkan pelayanan prima.

Tingkat pengguna *wifi* IndiHome yang tinggi ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti persepsi para konsumennya yaitu dengan mengukur tingkat reputasi merek *wifi* IndiHome. Menurut Simangunsong dan Sitanggang (2023: 129) Reputasi Merek merupakan nama baik yang diberikan oleh konsumen terhadap suatu merek dan muncul setelah konsumen menggunakan, mengonsumsi dan/atau berinteraksi dengan merek tersebut. Pelanggan akan mempersepsikan bahwa sebuah merek memiliki reputasi baik, jika sebuah merek dapat memenuhi harapan mereka, maka reputasi merek yang baik tersebut akan memperkuat kepercayaan pelanggan. Reputasi merek ini akan digunakan juga untuk mengukur kredibilitas yang dimiliki oleh *wifi* IndiHome menurut pelanggannya.

Berita dari teknologi.bisnis.com, menunjukkan bahwa IndiHome pernah menjadi *trending topic* di Twitter pada 21 Desember 2021 terkait gangguan internetnya dan terdapat 500 laporan lebih terkait hal tersebut. Dari berita tersebut membuat peneliti ingin mengangkat tentang pelayanan prima perusahaan terkait dengan penanganan komplain yang diajukan oleh pelanggan. Menurut Nurhaipah (2019: 2) Penanganan Komplain adalah pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan menanggapi keluhannya secara tertulis maupun secara langsung untuk menghindari kesalahpahaman yang merugikan kedua belah pihak



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

ketika informasi diterima. Penanganan komplain dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan. Penanganan komplain meliputi kejelasan prosedur penanganan masalah jaringan internet serta sikap perusahaan.

Penjelasan masalah serta pelayanan yang ada dan juga tingkat pemakaian *wifi* IndiHome yang tinggi, timbulah pertanyaan terkait seberapa tinggi sebenarnya tingkat kepercayaan konsumen tersebut. Menurut Sobandi dan Somantri (2020: 43) Kepercayaan Konsumen merupakan keyakinan konsumen bahwa perusahaan memiliki integritas, dapat dipercaya, dan bisa memenuhi semua kewajibannya sebagaimana yang diharapkan. Pengukuran terhadap kepercayaan konsumen ini akan dilihat dari reputasi merek dan penanganan komplain. Hingga nanti dapat juga disimpulkan terkait persepsi konsumen dan pelayanan prima oleh perusahaan serta peluang mendapatkan loyal konsumen.

Penjelasan di atas dapat dilihat bahwa untuk alasan pemilihan judul penelitian ini. Peneliti ingin melihat apakah IndiHome yang merupakan perusahaan penyedia jaringan *wifi* dengan jumlah pengguna yang cukup banyak ini sejalan dengan tingginya reputasi merek yang dimiliki oleh IndiHome berdasarkan opini dari penggunanya. Kemudian, untuk penanganan komplain yaitu berdasarkan berita yang sempat trending topic tentang koneksi *wifi* IndiHome yang eror apakah penanganannya itu sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Variabel ketiga yaitu kepercayaan konsumen ingin dilihat dari jumlah pengguna yang tinggi dan komplain pelanggan tersebut apakah kepercayaan konsumen *wifi* IndiHome ini tinggi juga atau tidak.

Terdapat penjelasan lanjut terkait bahwa peneliti tertarik untuk melihat persepsi konsumen serta performa pelayanan prima oleh perusahaan dari sisi konsumen. Persepsi konsumen meliputi tingkat reputasi yang dimiliki oleh merek sesuai dengan opini pelanggan. Pelayanan prima terkait penanganan komplain tentang kejelasan prosedur penanganan masalah jaringan yang dihadapi konsumen hingga pernah menduduki *trending topic twitter* serta penyelesaiannya. Kemudian dari dua hal tersebut ingin diukur untuk melihat seberapa besar kepercayaan dari konsumen *wifi* Indihome. Pemilihan responden untuk penelitian ini juga di

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

khususkan kepada pengguna dan/atau pernah menggunakan layanan *wifi* IndiHome karena ingin melihat ada tidaknya kepercayaan pada konsumennya. Pemilihan wilayah yaitu kota JABODETABEK karena dinilai bisa dijangkau oleh penulis dan termasuk ke dalam 3 provinsi yang memiliki populasi pengguna internet terbanyak. Maka penelitian ini diberi judul “PENGARUH REPUTASI MEREK DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA *WIFI* INDIHOME DI JABODETABEK)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah konsumen sudah menaruh kepercayaannya terhadap *wifi* IndiHome?
- b. Apakah *wifi* IndiHome sudah memberikan pelayanan yang prima kepada konsumennya?
- c. Apakah konsumen sudah mengetahui secara jelas prosedur penanganan komplain pada *wifi* IndiHome.
- d. Apakah konsumen sudah mengetahui jenis komplain yang dapat ditangani pada *wifi* IndiHome.
- e. Apakah reputasi merek pada *wifi* IndiHome sudah dinilai baik?
- f. Bagaimanakah pengaruh reputasi merek terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* IndiHome?
- g. Bagaimanakah pengaruh penanganan komplain terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* IndiHome?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, peneliti mempertimbangkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian akan memfokuskan dan membatasi masalah pada Reputasi Merek dan Penanganan Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen. Subyek penelitian yang digunakan adalah konsumen *wifi* Indihome yang berdomisili di kota Jabodetabek.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana pengaruh reputasi merek secara parsial terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* Indihome.
- b. Bagaimana pengaruh penanganan komplain secara parsial terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* Indihome.
- c. Bagaimana pengaruh reputasi merek dan penanganan komplain secara simultan terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* Indihome.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi merek secara parsial terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* Indihome.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penanganan komplain secara parsial terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* Indihome.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi merek dan penanganan komplain secara simultan terhadap kepercayaan konsumen pada *wifi* Indihome.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung pihak-pihak terkait, yaitu:

- a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi nilai dan wawasan terkait pengaruh reputasi merek, penanganan komplain, terhadap kepercayaan konsumen. Kemudian, bisa menjadi perbandingan ilmu yang ada dalam teori perkuliahan dengan fenomena yang terjadi dalam dunia nyata. Lalu, bisa memberikan pengalaman nyata dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan penulis dibidang pelayanan prima.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bagi perusahaan yang menaungi merek *wifi* IndiHome bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan yang kemudian digunakan untuk melakukan perbaikan sistem dan perencanaan lebih matang lagi terkait reputasi merek, penanganan komplain, dan kepercayaan konsumen untuk strategi pelayanan prima.

c. Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk referensi penelitian sejenis oleh pihak-pihak terkait seperti adik tingkat sesama mahasiswa yang tertarik dibidang pemasaran, maupun pihak lainnya.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

HASIL KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh reputasi merek dan penanganan komplain terhadap kepercayaan konsumen dari pelanggan *wifi* IndiHome, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil variabel reputasi merek (X1) dengan kepercayaan konsumen (Y) untuk pengujian koefisien korelasi r didapatkan hasil sebesar 0,613 yang artinya memiliki hubungan erat yang positif dan searah yaitu saat reputasi merek naik maka kepercayaan konsumen juga naik, begitu pula sebaliknya. Kemudian, pada nilai koefisien determinasi secara parsial r^2 diperoleh persentase 37,57% yang artinya tingkat kepercayaan konsumen dipengaruhi oleh reputasi merek sebesar 37,57%, sisanya 62,43% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak di bahas. Hasil nilai signifikansi t diperoleh nilai t hitung sebesar $4,252 > t$ tabel 1,98472, dengan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut berarti reputasi merek memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen *wifi* IndiHome.
- b. Hasil variabel penanganan komplain (X2) dengan kepercayaan konsumen (Y) untuk pengujian koefisien korelasi r didapatkan hasil sebesar 0,678 yang artinya memiliki hubungan erat yang positif dan searah yaitu saat penanganan komplain naik maka kepercayaan konsumen juga naik, begitu pula sebaliknya. Kemudian, pada nilai koefisien determinasi secara parsial r^2 diperoleh persentase 45,96% yang artinya tingkat kepercayaan konsumen dipengaruhi oleh penanganan komplain sebesar 45,96%, sisanya 54,04% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak di bahas. Hasil nilai signifikansi t diperoleh nilai t hitung sebesar $5,987 > t$ tabel 1,98472,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- dengan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil tersebut berarti penanganan komplain memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen *wifi* IndiHome.
- c. Model persamaan regresi linier berganda penelitian ini yaitu $Y = 10,625 + 0,318 X_1 + 0,316 X_2$. Artinya adalah nilai konstanta artinya jika variabel kepercayaan konsumen (Y) dipengaruhi oleh reputasi merek (X_1) dan penanganan komplain (X_2) bernilai 0 (nol), maka kepercayaan konsumen (Y) akan bernilai sebesar 10,625. Koefisien β_1 reputasi merek (X_1) bernilai positif terdapat hubungan yang searah dan untuk setiap pertambahan reputasi merek (X_1) sebanyak satu satuan maka akan meningkatnya kepercayaan konsumen (Y) sebesar 0,318. Koefisien β_2 penanganan komplain (X_2) bernilai positif terdapat hubungan yang searah untuk setiap pertambahan penanganan komplain (X_2) sebanyak satu satuan maka akan terjadi meningkatnya kepercayaan konsumen (Y) sebesar 0,316. Hasil variabel reputasi merek dan penanganan komplain dengan kepercayaan konsumen untuk pengujian koefisien korelasi r didapatkan hasil sebesar 0,738 yang artinya secara simultan memiliki hubungan erat yang positif dan searah yaitu saat reputasi merek dan penanganan komplain naik maka kepercayaan konsumen juga naik, begitu pula sebaliknya. Kemudian, pengujian koefisien determinasi r^2 diperoleh nilai 0,544 atau 54,4% yang artinya tingkat kepercayaan konsumen dipengaruhi secara simultan oleh reputasi merek dan penanganan komplain sebesar 54,4%, sisanya 45,6% dipengaruhi oleh simultan variabel lainnya yang tidak di bahas. Hasil pengujian uji F menunjukkan nilai F hitung = 57,932 > F tabel = 3,090 dan hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Disimpulkan H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil uji tersebut diketahui reputasi merek dan penanganan komplain secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan konsumen *wifi* IndiHome.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini dan dari permasalahan yang ada, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan penulis



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

sebagai berikut:

- a. Wifi IndiHome hendaknya bisa meningkatkan performa layanannya dengan memberikan perbaikan lebih lanjut terkait masalah jaringan internet, agar pelanggan tetap merasa puas dan bertahan sehingga tidak akan beralih ke merek pesaing. Saran ini diberikan dengan didasari oleh pertanyaan “Saya jarang mengalami masalah dengan layanan yang diberikan oleh wifi IndiHome.” yang mendapatkan nilai setuju paling rendah pertama dari hasil rekapitulasi jawaban responden variabel reputasi merek.
- b. Wifi IndiHome hendaknya bisa lebih menunjukkan keunggulannya dibandingkan merek pesaing untuk meyakinkan pelanggan lama agar tetap setia serta menarik pelanggan baru untuk memilih menggunakan layanan wifi IndiHome ini. Saran ini diberikan dengan didasari oleh pertanyaan “Saya merasa fitur-fitur yang ditawarkan oleh wifi IndiHome tidak dimiliki oleh pesaing di pasar.” yang mendapatkan nilai setuju paling rendah kedua dari hasil rekapitulasi jawaban responden variabel reputasi merek.
- c. Wifi IndiHome hendaknya bisa memberikan kompensasi yang jelas dan adil kepada pelanggan terkait masalah jaringan atau terkait layanan lainnya agar pelanggan terus memiliki kepercayaan dan tetap loyal. Saran ini diberikan dengan didasari oleh pertanyaan “Pihak IndiHome menawarkan kompensasi yang wajar dan adil untuk mengganti ketidaknyamanan yang saya alami karena masalah keluhan.” yang mendapatkan nilai setuju paling rendah dari rekapitulasi jawaban responden variabel penanganan komplain.
- d. Wifi Indihome hendaknya bisa memaksimalkan penanganan komplain perusahaan kepada konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Saran ini diberikan karena variabel tersebut memiliki persentase koefisien determinasi yang sebesar 45,96% yang mana lebih besar dari persentase koefisienn determinasi reputasi merek terhadap kepercayaan konsumen yang sebesar 37,57%.
- e. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengembangkan di variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti harga, *online customer rating*, dan lain sebagainya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Agung, A. A. P. , & Yuesti, Anik. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Denpasar: ABPUBLISHER Yogyakarta.
- Ahyar, Hardani., dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta
- Gunawan, C. (2019). *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengelola Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hamid, Marwan., dkk. (2019). *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25*. Bireun: Merdeka Kreasi.
- Iskandar, dkk. (2022). *Statistik Pendidikan (Teori dan Aplikasi SPSS)*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Purnomo, Rochmat Aldy. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group dan UNMUH Ponorogo Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

JURNAL :

- Adabi, N. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32-39.
- Dwiya, K. G. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 75-87.
- Erpurini, W., & Janah, W. S. (2022). Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Konsumen E-commerce (Studi Kasus: Pembelian Produk Shopee. co. id pada Karyawan Borma Toserba Bandung). *Jurnal EMT KITA*, 6(2), 244-248.
- Herwin, H., & Abadi, F. (2018). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Reputasi Vendor terhadap Keputusan Pembelian Secara Online dengan Kepercayaan Konsumen sebagai Variabel Antara. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3), 353-364.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Jamil, A., & Santosa, M. S. E. (2023). Pengaruh Persepsi Risiko, Citra Perusahaan Dan Word Of Mouth Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Menggunakan E-Commerce Shopee (Studi Pada Pengguna E-Commerce Shopee Di Kota Semarang). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(2), 944-953.
- Jasin, H., Mujiatun, S., Rambe, M. F., & Siregar, R. B. (2021). Apakah Kepercayaan Memediasi Pengaruh Reputasi Bank dan Religiusitas Terhadap Purchase Intention?. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 22(1), 86-102.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Khotimah, K., & Febriansyah. (2018). Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan konsumen dan kreativitas iklan terhadap minat beli konsumen online-shop. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 1(1), 19-26.
- Kurniasih, N. (2022). Pengaruh Sistem Pelacakan Berbasis Website, Kualitas Layanan Logistik Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan:(Studi Pada JNE Di Kabupaten Majalengka). *J-Aksi: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 341-346.
- Kurniawan, R., & Lim, J. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Hotel (Studi Pada Hotel Nagoya Hill Batam). *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1227-1237.
- Kurniyawati, Endah., & Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 142.
- Majid, N. (2020). Peran Reputasi Perusahaan dalam Membangun Kepercayaan Pelanggan Maskapai Penerbangan. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2), 66-72.
- Martawi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta. *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 17(1), 28-38.
- Mei, A., Rahayu, N. K., & Ritonga, R. (2021). Pengaruh Brand Reputation dan Brand Experience terhadap Trust in a Brand serta Pengaruhnya pada Loyalitas Pelanggan. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 4(1), 44-50.
- Mikasari, D. A., & Wibowo, A. E. (2021). Reputasi Merek, Kompetensi Merek, Kesukaan Merek dan Kepercayaan pada Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek Apotek Vitka Farma. *Postgraduate Management Journal*, 1(1), 14-25.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nurhaipah, T. (2019). ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA KASIR DI ALFAMART CIBORELANG 1 KABUPATEN MAJALENGKA. *JIKA*, Vol. 2, No. 1, Januari–Juni 2019 ISSN 2620-3111.
- Permatasari, A. S., & Listyorini, S. (2022). PENGARUH REPUTASI MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS MEREK (STUDI PADA PENGUNJUNG MG SETOS HOTEL SEMARANG)/41/Adm. Bisnis/2022 (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Pratama, D. W., & Santoso, S. B. (2018). Pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan konsumen pada produk stuck original. *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 139-149.
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 10-19.
- Riswandi, R. (2019). Pengaruh Reputasi Penjual dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Konsumen yang Berdampak pada Keputusan Pembelian. *Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development (DEMANd)*, 1(2), 42-55.
- Rosdiana, R., Haris, I. A., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat beli produk pakaian secara online. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 318-330.
- Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Setiyani, L., & Tjandra, E. (2021). Analisis kebutuhan fungsional aplikasi penanganan keluhan mahasiswa studi kasus: stmik rosma karawang. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, 2(1), 8-17.
- Simangunsong, E., Sinaga, R. V., & Manihuruk, Y. P. U. (2022). PENGARUH PREDIKTABILITAS MEREK, KESUKAAN PADA MEREK, KOMPETENSI MEREK, REPUTASI MEREK DAN KEPERCAYAAN PADA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK HONDA:(Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Sepeda Motor Honda di Fakultas Ekonomi Unika Santo Thomas Medan). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 314-333.
- Simangunsong, E., & Sitanggang, D. (2023). PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE OPPO:(Studi Kasus: Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 122-139.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sobandi, A., & Somantri, B. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *Winter Journal: Imwi Student Research Journal*, 1(1), 41-52.

Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447-455.

Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51-65.

Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127-132.

Wibowo, B. Y. (2021). Analysis of Chatime Customer Loyalty through Customer Experience and Perceived Quality with Brand Reputation as Intervening Variable. *Admisi Dan Bisnis*, 22(1), 35-46.

Wulandari, W., & Sodik, S. (2022, November). REPUTASI MEREK DAN PERAN MEDIASI KEUNGGULAN BERSAING PADA KINERJA UKM BATIK DI MALANG. In *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH) (Vol. 5, No. 1, pp. 125-134)*.

ARTIKEL :

Bayu, Dimas Jarot. (2020). Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 196,7 Juta. (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1967-juta>). Diakses 15 April 2023.

Bayu, Dimas. (2022). Remaja Paling Banyak Gunakan Internet di Indonesia pada 2022. (<https://dataindonesia.id/internet/detail/remaja-paling-banyak-gunakan-internet-di-indonesia-pada-2022>). Diakses 24 Juli 2023.

CNN Indonesia. (2022). WiFi: Pengertian, Fungsi, dan Cara Kerja. (<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220222214121-190-765473/wifi-pengertian-fungsi-dan-cara-kerja>). Diakses 15 April 2023.

Kemp, Simon. (2023). DIGITAL 2023 : INDONESIA. (<https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>). Diakses 15 April 2023.

Kemp, Simon. (2022). DIGITAL 2022 : INDONESIA. (<https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>). Diakses 15 April 2023.

Kominfo. (2022). Literasi Digital Masyarakat Indonesia Membaik. (<https://www.kominfo.go.id/content/detail/39858/literasi-digital-masyarakat-indonesia-membaik/0/artikel>). Diakses 24 Juli 2023.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Pahlevi, Reza. (2022). Ini Provider Internet yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia. (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/ini-provider-internet-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia>). Diakses 15 April 2023.
- Pahlevi, Reza. (2022). Penetrasi Internet di Kalangan Remaja Tertinggi di Indonesia. (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/penetrasi-internet-di-kalangan-remaja-tertinggi-di-indonesia>). Diakses 24 Juli 2023.
- Pebrianto, Fajar. (2020). Survei APJII: Hanya 7 Persen Pengguna Internet Punya Wifi di Rumah. (https://bisnis.tempo.co/read/1403942/survei-apjii-hanya-7-persen-pengguna-internet-punya-wifi-di-rumah?page_num=1). Diakses 15 April 2023.
- Sadya, Sarnita (2022). Ada 611 Perusahaan Penyedia Internet di Indonesia pada 2021. (<https://dataindonesia.id/digital/detail/ada-611-perusahaan-penyedia-internet-di-indonesia-pada-2021>). Diakses 15 April 2023.
- Septiani, Zefanya. (2023). 7 Nama Generasi Berdasarkan Umur, Kamu yang Mana. (<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6737366/7-nama-generasi-berdasarkan-umur-kamu-yang-mana#:~:text=Milenial%20dari%20tahun%201981%20%2D%201996,ini%20berusia%2011%20%2D%2026%20tahun>) Diakses 24 Juli 2023.
- Yati, Rahmi. (2023). Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang. (<https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang#:~:text=Bisnis.com%2C%20JAKARTA%20%2D%20Survei,yang%20sebesar%20275.773.901%20jiwa.>). Diakses 15 April 2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH REPUTASI MEREK DAN PENANGANAN KOMPLAIN
TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PENGGUNA WIFI INDIHOME DI JABODETABEK)**

● **IDENTITAS RESPONDEN**

Perkenalkan saya Azahra Chairunisa, mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta dengan program studi Administrasi Bisnis Terapan. Saat ini, saya sedang melaksanakan penelitian yang berjudul "Pengaruh Reputasi Merek dan Penanganan Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Wifi IndiHome di Jabodetabek)" sebagai tugas akhir saya. Untuk itu, saya butuh bantuan anda dengan memberikan waktu anda untuk melengkapi pertanyaan kuesioner berikut.

Berikut kriteria yang dibutuhkan untuk responden penelitian ini :

- 1) Perempuan atau Laki-Laki.
- 2) Berusia 16 - 30 tahun.
- 3) Domisili di wilayah kota Jabodetabek.(Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi).
- 4) Pengguna atau pernah menggunakan wifi IndiHome lebih dari 1 tahun.

Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut, Anda dapat menghubungi saya melalui e-mail (azahra.chairunisa.an19@mhs.w.pnj.ac.id). Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Alamat Email :

Nama Lengkap :

Gender :

- Perempuan
- Laki - laki

Domisili :

- JAKARTA
- BOGOR
- DEPOK
- TANGERANG
- BEKASI



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Usia :

- 16 - 20 tahun
- 21 - 25 tahun
- 26 - 30 tahun

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Wirausaha
- Karyawan swasta
- ASN / PNS
- Lainnya.

Apakah anda pernah menggunakan wifi IndiHome lebih dari 1 tahun

- Ya pernah dan masih terpasang
- Ya pernah, namun sudah berhenti langganan
- Tidak pernah (berhenti disini)

● REPUTASI MEREK

| NO | Pernyataan | Skor Jawaban | | | |
|---------------------|--|--------------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| TERKENAL | | | | | |
| 1 | Saya percaya wifi IndiHome telah dikenal lama dan luas oleh masyarakat. | | | | |
| 2 | Saya merasa wifi IndiHome sudah dipakai oleh banyak orang di lingkungan saya. | | | | |
| 3 | Saya merasa wifi IndiHome sering muncul dalam iklan dan promosi. | | | | |
| 4 | Saya merasa wifi IndiHome memiliki nama yang mudah untuk diingat. | | | | |
| 5 | Saya percaya bahwa wifi IndiHome merupakan pemimpin pasar di bidangnya. | | | | |
| DIFERENSIASI | | | | | |
| 1 | Saya merasa wifi IndiHome memiliki kelebihan yang membedakan dari pesaing di pasar. | | | | |
| 2 | Saya merasa fitur-fitur yang ditawarkan oleh wifi IndiHome tidak dimiliki oleh pesaing di pasar. | | | | |
| 3 | Saya merasa wifi IndiHome memiliki produk layanan yang lebih beragam dibandingkan dengan pesaingnya. | | | | |
| 4 | Saya memilih wifi IndiHome karena perbedaannya dengan pesaingnya. | | | | |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | | | | |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|
| 5 | Saya memilih wifi IndiHome karena kualitas layanan yang lebih baik daripada pesaing di pasar. | | | | |
| KREDIBILITAS | | | | | |
| 1 | Saya merasa wifi IndiHome memberikan layanan yang adil dan transparan. | | | | |
| 2 | Saya jarang mengalami masalah dengan layanan yang diberikan oleh wifi IndiHome. | | | | |
| 3 | Saya percaya wifi IndiHome memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang ditawarkan. | | | | |
| 4 | Saya merasa wifi IndiHome memiliki lisensi dan sertifikasi yang diperlukan untuk menjalankan bisnisnya. | | | | |
| 5 | Saya percaya wifi IndiHome berkomitmen untuk menjaga standar kualitas yang tinggi dalam layanannya. | | | | |
| TANGGUNGJAWAB SOSIAL | | | | | |
| 1 | Saya percaya wifi IndiHome memberikan dampak positif pada masyarakat. | | | | |
| 2 | Saya merasa wifi IndiHome mendukung kegiatan sosial dan lingkungan yang positif. | | | | |
| 3 | Saya merasa wifi IndiHome membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. | | | | |
| 4 | Saya merasa wifi IndiHome terlibat dalam kegiatan sosial yang positif dan membantu masyarakat. | | | | |
| 5 | Saya percaya wifi IndiHome berusaha memenuhi tanggung jawab sosialnya. | | | | |

● PENANGANAN KOMPLAIN

| NO | Pernyataan | Skor Jawaban | | | |
|-------------------------------------|---|--------------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| Kecepatan Penanganan Keluhan | | | | | |
| 1 | Pihak IndiHome responsif dalam menanggapi keluhan saya. | | | | |
| 2 | Pihak IndiHome cepat dalam membaca keluhan kerusakan dari jaringan wifi di tempat saya. | | | | |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| 3 | Pihak IndiHome cepat dalam memberikan solusi atas keluhan saya. | | | | |
| 4 | Pihak IndiHome cepat dalam mencocokkan keluhan kerusakan yang saya ajukan dengan keadaan sebenarnya. | | | | |
| 5 | Pihak IndiHome cekatan dalam menginformasikan alternatif solusi atas keluhan saya. | | | | |
| Kewajaran dan Keadilan dalam Memecahkan Permasalahan Keluhan. | | | | | |
| 1 | Pihak IndiHome mendengarkan keluhan saya dengan seksama dan memberikan tanggapan yang jelas. | | | | |
| 2 | Saya merasa bahwa pihak IndiHome memperlakukan saya dengan adil ketika menyelesaikan masalah keluhan saya. | | | | |
| 3 | Saya merasa bahwa pihak IndiHome memberikan solusi yang tepat dan memadai untuk masalah keluhan saya. | | | | |
| 4 | Pihak IndiHome memberikan penjelasan yang jelas dan detail tentang tindakan yang mereka ambil untuk menyelesaikan masalah keluhan saya. | | | | |
| 5 | Pihak IndiHome menawarkan kompensasi yang wajar dan adil untuk mengganti ketidaknyamanan yang saya alami karena masalah keluhan. | | | | |
| Empati terhadap Pelanggan yang Marah. | | | | | |
| 1 | Saya merasa pihak IndiHome mendengarkan keluhan saya sebagai pelanggan dengan saksama. | | | | |
| 2 | Saya merasa pihak IndiHome memahami kepentingan dan kebutuhan saya sebagai pelanggan. | | | | |
| 3 | Saya merasa dihargai dan diakui saat saya mengungkapkan ketidakpuasan saya. | | | | |
| 4 | Pihak IndiHome memberikan solusi yang terbukti efektif dalam menyelesaikan komplain yang saya ajukan. | | | | |
| 5 | Pihak IndiHome menawarkan bantuan yang nyata dan efektif dalam menyelesaikan komplain yang saya ajukan. | | | | |
| Kemudahan bagi Konsumen untuk Menghubungi Perusahaan | | | | | |
| 1 | Saya mudah menemukan informasi kontak pihak IndiHome untuk menghubungi mereka. | | | | |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| 2 | Pihak IndiHome memberikan berbagai opsi kontak yang memudahkan saya untuk menghubungi mereka. | | | | |
| 3 | Saya mudah menemukan informasi tentang jam kerja pihak IndiHome dan ketersediaan staf untuk dihubungi. | | | | |
| 4 | Pihak IndiHome memberikan opsi live chat yang memudahkan saya untuk menghubungi mereka dan mendapatkan bantuan dalam waktu nyata. | | | | |
| 5 | Saya mudah menemukan informasi tentang media sosial pihak IndiHome dan dapat menghubungi mereka melalui platform tersebut. | | | | |

● KEPERCAYAAN KONSUMEN

| NO | Pernyataan | Skor Jawaban | | | |
|--|--|--------------|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| Integritas (<i>Integrity</i>) | | | | | |
| 1 | Saya percaya pihak IndiHome selalu menjaga standar etika yang tinggi dalam semua aspek bisnis mereka termasuk dalam promosi dan pemasaran. | | | | |
| 2 | Saya percaya pihak IndiHome selalu menghormati hak-hak pelanggan dan melindungi privasi pelanggan. | | | | |
| 3 | Saya merasa bahwa pihak IndiHome selalu memenuhi semua komitmen yang dibuat kepada pelanggan. | | | | |
| 4 | Saya merasa pihak IndiHome selalu berkomunikasi secara jelas dan jujur dengan pelanggan mengenai produk dan layanan mereka. | | | | |
| 5 | Saya merasa bahwa pihak IndiHome selalu memperlakukan pelanggan dengan adil dan tanpa diskriminasi. | | | | |
| Kebaikan/Niat Baik (<i>Benevolence</i>) | | | | | |
| 1 | Saya percaya pihak IndiHome selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tulus. | | | | |
| 2 | Saya percaya bahwa pihak IndiHome selalu berusaha memperbaiki produk dan layanan mereka dengan tujuan meningkatkan | | | | |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| | kepuasan pelanggan. | | | | |
| 3 | Saya percaya bahwa pihak IndiHome selalu berusaha untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dengan cara yang jujur dan transparan. | | | | |
| 4 | Saya percaya bahwa pihak IndiHome selalu berusaha memperbaiki kinerja mereka untuk memenuhi harapan pelanggan. | | | | |
| 5 | Saya percaya bahwa pihak IndiHome selalu berusaha membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dengan cara yang positif dan jujur. | | | | |
| Kompetensi (Competence) | | | | | |
| 1 | Saya percaya pihak IndiHome memiliki tenaga ahli yang memadai untuk menangani setiap jenis masalah teknis. | | | | |
| 2 | Saya merasa yakin bahwa pihak IndiHome memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. | | | | |
| 3 | Saya merasa bahwa pihak IndiHome selalu mengikuti perkembangan terbaru dalam industri mereka untuk meningkatkan kompetensi mereka. | | | | |
| 4 | Saya percaya pihak IndiHome memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas untuk mengatasi masalah teknis dan non-teknis dengan cepat dan efektif. | | | | |
| 5 | Saya percaya bahwa pihak IndiHome memiliki infrastruktur teknologi yang memadai untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. | | | | |

Lampiran 2 Data Tabulasi *Pre-Test*Data Tabulasi *Pre-Test* Reputasi Merek (X1)

| NO. RESP. | X1. 1 | X1. 2 | X1. 3 | X1. 4 | X1. 5 | X1. 6 | X1. 7 | X1. 8 | X1. 9 | X1. 10 | X1.1 1 | X1.1 2 | X1.1 3 | X1.1 4 | X1.1 5 | X1.1 6 | X1.1 7 | X1.1 8 | X1.1 9 | X1. 20 | TOTAL X1 | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|----|
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 65 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 63 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 63 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 54 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 73 |
| 9 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 49 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 59 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 71 |
| 12 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 74 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 68 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 67 |
| 20 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 58 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 65 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 27 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 28 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 66 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 78 |

Data Tabulasi *Pre-Test* Penanganan Komplain (X2)

| NO. RESP, | X2.1 1 | X2.2 2 | X2.3 3 | X2.4 4 | X2.5 5 | X2.6 6 | X2.7 7 | X2.8 8 | X2.9 9 | X2.1 0 | X2.1 1 | X2.1 2 | X2.1 3 | X2.1 4 | X2.1 5 | X2.1 6 | X2.1 7 | X2.1 8 | X2.1 9 | X2.2 0 | TOTAL X2 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 61 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 40 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 71 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 59 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 28 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 73 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 77 |
| 14 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 60 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 39 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 69 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 70 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 70 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 72 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 72 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 68 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 62 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 75 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |

Data Tabulasi *Pre-Test* Kepercayaan Konsumen (Y)

| NO. RESP. | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | Y.12 | Y.13 | Y.14 | Y.15 | TOTAL Y |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|---------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 48 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 53 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 45 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 41 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 58 |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 54 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 55 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 15 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 42 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 54 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 53 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 39 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 47 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 54 |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 49 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 53 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 38 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 55 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 48 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 55 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |



Lampiran 3 Hasil Uji Validitas *Pre-Test*

Hasil Uji Validitas Reputasi Merek (X1)

| | | Total X1 |
|-------|---------------------|----------|
| X1.1 | Pearson Correlation | .378* |
| | Sig. (2-tailed) | .028 |
| | N | 34 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .556** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 34 |
| X1.3 | Pearson Correlation | .592** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.4 | Pearson Correlation | .257 |
| | Sig. (2-tailed) | .143 |
| | N | 34 |
| X1.5 | Pearson Correlation | .468** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 |
| | N | 34 |
| X1.6 | Pearson Correlation | .678** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.7 | Pearson Correlation | .639** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.8 | Pearson Correlation | .619** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.9 | Pearson Correlation | .759** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.10 | Pearson Correlation | .727** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.11 | Pearson Correlation | .761** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | |
|----------|---------------------|--------|
| X1.12 | Pearson Correlation | .624** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.13 | Pearson Correlation | .693** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.14 | Pearson Correlation | .448** |
| | Sig. (2-tailed) | .008 |
| | N | 34 |
| X1.15 | Pearson Correlation | .744** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.16 | Pearson Correlation | .676** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.17 | Pearson Correlation | .659** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X1.18 | Pearson Correlation | .552** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 34 |
| X1.19 | Pearson Correlation | .433* |
| | Sig. (2-tailed) | .010 |
| | N | 34 |
| X1.20 | Pearson Correlation | .401* |
| | Sig. (2-tailed) | .019 |
| | N | 34 |
| Total_X1 | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 34 |

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hasil Uji Validitas Penanganan Komplain (X2)

| | | Total X2 |
|-------|---------------------|----------|
| X2.1 | Pearson Correlation | .801** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.2 | Pearson Correlation | .821** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.3 | Pearson Correlation | .878** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.4 | Pearson Correlation | .818** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.5 | Pearson Correlation | .807** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.6 | Pearson Correlation | .790** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.7 | Pearson Correlation | .846** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.8 | Pearson Correlation | .850** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.9 | Pearson Correlation | .827** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.10 | Pearson Correlation | .803** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.11 | Pearson Correlation | .881** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | |
|----------|---------------------|--------|
| X2.12 | Pearson Correlation | .819** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.13 | Pearson Correlation | .833** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.14 | Pearson Correlation | .847** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.15 | Pearson Correlation | .753** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.16 | Pearson Correlation | .806** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.17 | Pearson Correlation | .668** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.18 | Pearson Correlation | .737** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.19 | Pearson Correlation | .761** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| X2.20 | Pearson Correlation | .611** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Total_X2 | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 34 |

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (Y)

| | | Total Y |
|------|---------------------|---------|
| Y.1 | Pearson Correlation | .755** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.2 | Pearson Correlation | .698** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.3 | Pearson Correlation | .877** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.4 | Pearson Correlation | .740** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.5 | Pearson Correlation | .750** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.6 | Pearson Correlation | .805** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.7 | Pearson Correlation | .773** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.8 | Pearson Correlation | .795** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.9 | Pearson Correlation | .775** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.10 | Pearson Correlation | .842** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.11 | Pearson Correlation | .441** |
| | Sig. (2-tailed) | .009 |
| | N | 34 |

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



| | | |
|---------|---------------------|--------|
| Y.12 | Pearson Correlation | .698** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.13 | Pearson Correlation | .650** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.14 | Pearson Correlation | .570** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Y.15 | Pearson Correlation | .614** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 34 |
| Total_Y | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 34 |



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Test*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hasil Uji Reliabilitas Reputasi Merek (X1)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .901 | 20 |

Hasil Uji Reliabilitas Penanganan Komplain (X2)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .970 | 20 |

Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Konsumen (Y)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .933 | 15 |



Lampiran 5 Tabel R Uji Validitas *Pre-Test*

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 1 | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2 | 0.9000 | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3 | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4 | 0.7293 | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5 | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6 | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7 | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8 | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9 | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10 | 0.4973 | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11 | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12 | 0.4575 | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13 | 0.4409 | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14 | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15 | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16 | 0.4000 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17 | 0.3887 | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18 | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19 | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20 | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21 | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22 | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23 | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24 | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25 | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26 | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27 | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28 | 0.3061 | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29 | 0.3009 | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30 | 0.2960 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31 | 0.2913 | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32 | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33 | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Data Tabulasi Final

Data Tabulasi Final Reputasi Merek (X1)

| NO. RESP. | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | X1.11 | X1.12 | X1.13 | X1.14 | X1.15 | X1.16 | X1.17 | X1.18 | X1.19 | TOTAL X1 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 64 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 65 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 48 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 55 |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 41 |
| 14 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 51 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 20 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 67 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 53 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 49 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 68 |
| 31 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 51 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 32 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 61 | |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 54 | |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 39 | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 62 | |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 | |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 59 | |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 | |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 | |
| 40 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 | |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 58 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 58 | |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 52 | |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 | |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 58 | |
| 46 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 | |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 | |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 49 | |
| 49 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | |
| 50 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 56 | |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 62 | |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 52 | |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 62 | |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 | |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 | |
| 56 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 | |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 67 | |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 61 | |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 62 | |
| 60 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 40 | |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 | |
| 62 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 57 | |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 62 | |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 64 | |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 62 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 53 | |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 | |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 | |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 56 | |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 53 | |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 47 | |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 73 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 39 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 47 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 63 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 70 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 53 |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 61 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 60 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 61 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 59 |
| 97 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 63 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 52 |
| 100 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 62 |

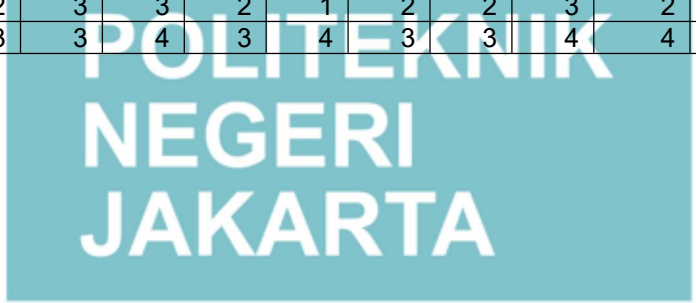


Data Tabulasi Final Penanganan Komplain (X2)

| NO. RESP. | X2. 1 | X2. 2 | X2. 3 | X2. 4 | X2. 5 | X2. 6 | X2. 7 | X2. 8 | X2. 9 | X2.1 0 | X2.1 1 | X2.1 2 | X2.1 3 | X2.1 4 | X2.1 5 | X2.1 6 | X2.1 7 | X2.1 8 | X2.1 9 | X2.2 0 | TOTAL X2 | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|----|
| 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 64 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 64 |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 56 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 57 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 76 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 54 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 38 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 19 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 73 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 77 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 27 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 64 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 29 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 44 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 67 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 34 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 49 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 66 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 63 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 70 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 76 |
| 41 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 48 |
| 42 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 56 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 59 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 59 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 49 |
| 46 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 43 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 66 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 74 |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 71 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 56 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 70 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 69 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 64 |
| 60 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 45 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 66 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 67 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 60 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 72 |
| 70 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 41 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 71 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 68 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 55 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 78 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 67 |
| 80 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 74 |
| 81 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 41 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 72 |
| 84 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 63 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 86 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 64 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 63 |
| 90 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 57 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 94 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 62 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 97 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 61 |
| 98 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 99 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 47 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 67 |



Data Tabulasi Final Kepercayaan Konsumen (Y)

| NO. RESP. | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | Y.12 | Y.13 | Y.14 | Y.15 | TOTAL Y |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|---------|
| 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 49 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 8 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 45 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 56 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 43 |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 43 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 56 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 69 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 52 |
| 70 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 43 |
| 71 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 59 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 48 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 52 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 56 |
| 81 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 55 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 89 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 51 |
| 90 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 91 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 94 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 52 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 96 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 97 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 98 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 99 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

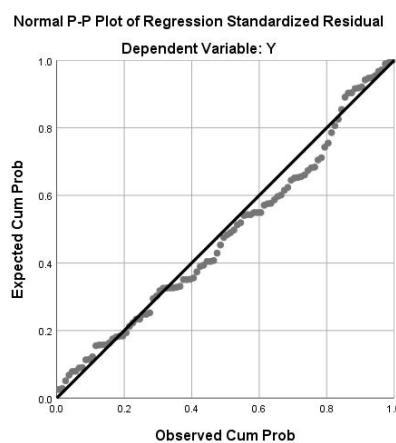
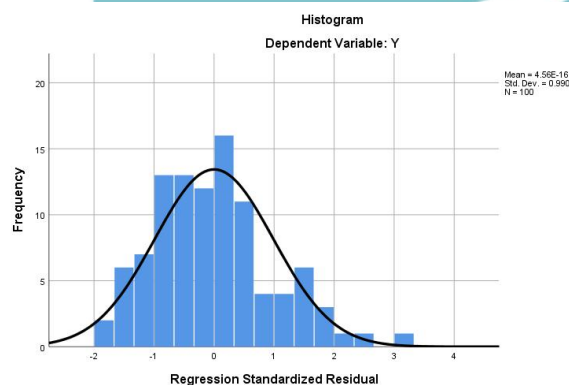
Lampiran 7 Output SPSS Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 4.55148051 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .084 |
| | Positive | .084 |
| | Negative | -.045 |
| Test Statistic | | .084 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .075 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.





Hak Cipta milik P

Hak Cipta :

1. Dilarang men
 - a. Pengutipan
 - b. Pengutipan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

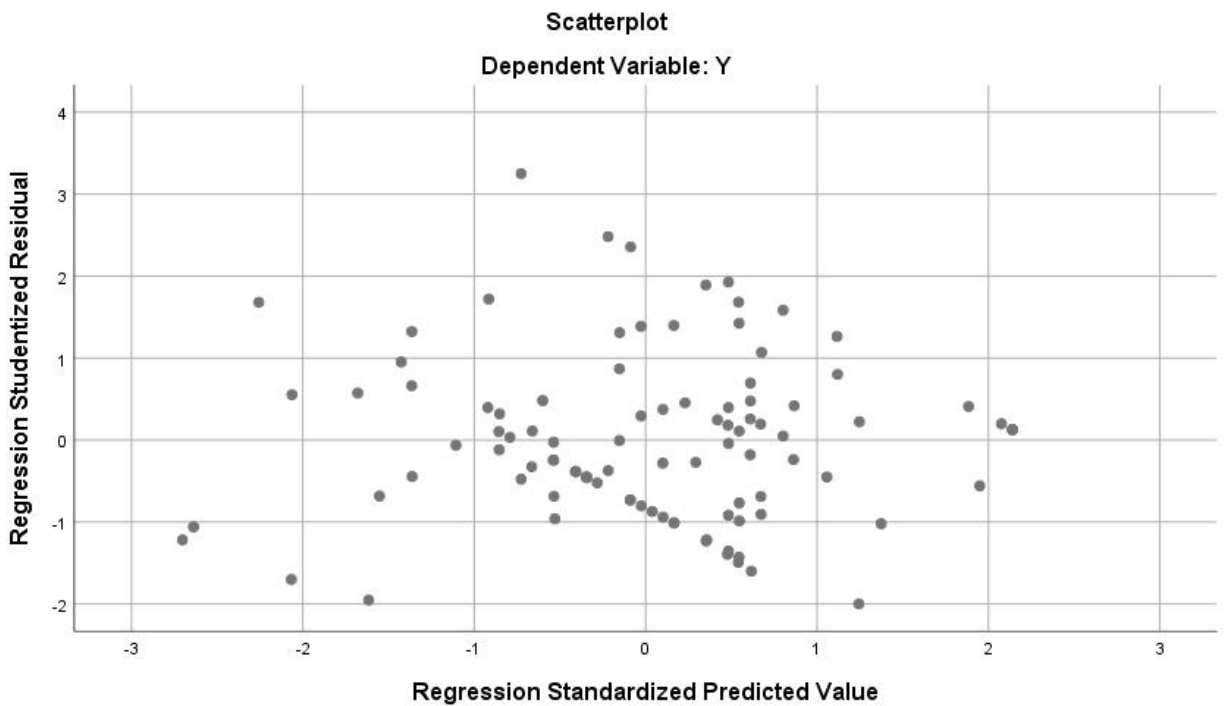
b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 10.625 | 3.796 | | 2.799 | .006 | | |
| | X1 | .318 | .075 | .347 | 4.252 | .000 | .704 | 1.420 |
| | X2 | .316 | .053 | .489 | 5.987 | .000 | .704 | 1.420 |

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas





Hak Cipta milik P

Lampiran 8 Output SPSS Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 10.625 | 3.796 | | 2.799 | .006 | | |
| | X1 | .318 | .075 | .347 | 4.252 | .000 | .704 | 1.420 |
| | X2 | .316 | .053 | .489 | 5.987 | .000 | .704 | 1.420 |

a. Dependent Variable: Y

b. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .738 ^a | .544 | .535 | 4.598 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Correlations

| | | X1 | X2 | Y |
|----|---------------------|--------|--------|--------|
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .544** | .613** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 |
| X2 | Pearson Correlation | .544** | 1 | .678** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 |
| Y | Pearson Correlation | .613** | .678** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 |

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

- Hak Cipta :
1. Dilarang men
 - a. Pengutipan
 - b. Pengutipan
 2. Dilarang mengumumk

1. Dilarang men
a. Pengutipan
b. Pengutipan
2. Dilarang mengumumk

1. Dilarang men
a. Pengutipan
b. Pengutipan
2. Dilarang mengumumk

1. Dilarang men
a. Pengutipan
b. Pengutipan
2. Dilarang mengumumk

1. Dilarang men
a. Pengutipan
b. Pengutipan
2. Dilarang mengumumk



Hak Cipta milik Po

Hak Cipta :

1. Dilarang meng
 - a. Pengutipan h
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Uji Signifikansi T (Uji Parsial)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 10.625 | 3.796 | | 2.799 | .006 | | |
| | X1 | .318 | .075 | .347 | 4.252 | .000 | .704 | 1.420 |
| | X2 | .316 | .053 | .489 | 5.987 | .000 | .704 | 1.420 |

a. Dependent Variable: Y

d. Uji Signifikansi F (Uji Simultan)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 2449.708 | 2 | 1224.854 | 57.932 | .000 ^b |
| | Residual | 2050.882 | 97 | 21.143 | | |
| | Total | 4500.590 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Tabel T

| Pr df | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 81 | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82 | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83 | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84 | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85 | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86 | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87 | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88 | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89 | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90 | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91 | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92 | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93 | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94 | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95 | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96 | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97 | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98 | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99 | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100 | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |
| 101 | 0.67693 | 1.28999 | 1.66008 | 1.98373 | 2.36384 | 2.62539 | 3.17289 |
| 102 | 0.67690 | 1.28991 | 1.65993 | 1.98350 | 2.36346 | 2.62489 | 3.17206 |
| 103 | 0.67688 | 1.28982 | 1.65978 | 1.98326 | 2.36310 | 2.62441 | 3.17125 |
| 104 | 0.67686 | 1.28974 | 1.65964 | 1.98304 | 2.36274 | 2.62393 | 3.17045 |
| 105 | 0.67683 | 1.28967 | 1.65950 | 1.98282 | 2.36239 | 2.62347 | 3.16967 |
| 106 | 0.67681 | 1.28959 | 1.65936 | 1.98260 | 2.36204 | 2.62301 | 3.16890 |
| 107 | 0.67679 | 1.28951 | 1.65922 | 1.98238 | 2.36170 | 2.62256 | 3.16815 |
| 108 | 0.67677 | 1.28944 | 1.65909 | 1.98217 | 2.36137 | 2.62212 | 3.16741 |
| 109 | 0.67675 | 1.28937 | 1.65895 | 1.98197 | 2.36105 | 2.62169 | 3.16669 |
| 110 | 0.67673 | 1.28930 | 1.65882 | 1.98177 | 2.36073 | 2.62126 | 3.16598 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Tabel F

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 91 | 3.95 | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 92 | 3.94 | 3.10 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.94 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 93 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 94 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.77 |
| 95 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.86 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 96 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 97 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.47 | 2.31 | 2.19 | 2.11 | 2.04 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.80 | 1.77 |
| 98 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 99 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.98 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 100 | 3.94 | 3.09 | 2.70 | 2.46 | 2.31 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.89 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 101 | 3.94 | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.93 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 102 | 3.93 | 3.09 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.77 |
| 103 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.76 |
| 104 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.82 | 1.79 | 1.76 |
| 105 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.85 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 106 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.19 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 107 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.18 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.79 | 1.76 |
| 108 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.46 | 2.30 | 2.18 | 2.10 | 2.03 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 109 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 110 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 111 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.97 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 112 | 3.93 | 3.08 | 2.69 | 2.45 | 2.30 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.92 | 1.88 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 113 | 3.93 | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.92 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.76 |
| 114 | 3.92 | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 115 | 3.92 | 3.08 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 116 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 | 1.75 |
| 117 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 118 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |
| 119 | 3.92 | 3.07 | 2.68 | 2.45 | 2.29 | 2.18 | 2.09 | 2.02 | 1.96 | 1.91 | 1.87 | 1.83 | 1.80 | 1.78 | 1.75 |

JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup



AZAHRA CHAIRUNISA

(+62)8989564907 | azahra.chairunisa@gmail.com |
<https://www.linkedin.com/in/azahra-chairunisa/> | Central Jakarta, Indonesia.

ABOUT ME

I am a 7th semester student at the Jakarta State Polytechnic, majoring in D-4 Business Administration. I am an active person, responsible, communicative, and interested in learning new things. During my study, I was active and had organizational experience in Administration, Marketing, Business Development and Human Resources. I am able to work well in a team and individually.

EDUCATION

Jakarta State Polytechnic, Applied Business Administration | Depok, Indonesia **Sep 2019 - Present.**
 GPA Scores (during 1st to 6th semester) : 3.64/4.00

30 Senior High School, Social Science | Central Jakarta, Indonesia **July 2016 - May 2019**
 National Exam Scores : 83.87/100.0

TECHNICAL SKILLS

Soft Skill : Project Management, Leadership, Problem Solving.
Microsoft Office : Microsoft Office Word, Microsoft Office PowerPoint, Microsoft Office Excel.
Google Workspace : Google Docs, Google Slides, Google Spreadsheets.
Design Tools : Canva Basic Tools.
Language : Indonesian and English.

BUSINESS PROJECT

ESTABLISHING AND OPERATING A SMALL BUSINESS PROJECT **Nov 2021 – Jan 2022**

- Formulating and executing the concept and business strategic of Korean Frozen Food.
- Selling more than 600 pieces in 40 days and exceeding the break event point on 35 days.

ORGANIZATIONAL EXPERIENCE

UKM BO Koperasi Mahasiswa ADIL PNJ (Student Cooperative Organization)
BUSINESS DIVISION STAFF / FIELD OF BUSINESS DEVELOPMENT **Apr 2021 – Mar 2022**

- Arranging new sales product ideas by paying attention to creativity and innovation.
- Creating captions for product description and details in Instagram Posts.
- Sharing the information related to the selling products to internal organizations.

UKM Polytechnic Chess Club PNJ (Student Chess Club Organization)
HEAD OF COMMUNICATION AND INFORMATION DIVISION **Aug 2020 – Aug 2021**

- Sharing information related to chess and general information for internal and external organizations.
- Handling the operations of organization's social media.
- Become a mediator to accommodate information from internal and external organization.

EVENT ORGANIZING EXPERIENCE

CHAIRMAN AND VICE OF THE EVENT ORGANIZER

- (PROJECT OFFICER) Online Gathering Event - **Kumpul Online PCC 2021** **Feb 2021 – Mar 2021**
- (VICE PROJECT OFFICER) Cooperative National Seminar - **DIKDAS 2021** **Jun 2021 – Oct 2021**

FUNDRAISING AND BUSINESS DIVISION

- (HEAD OF DIVISION) National Chess Championship - **PCP 2021** **Apr 2021 – Aug 2021**
- (HEAD OF DIVISION) Student Cooperative Training - **DIKMEN 2021** **Oct 2021 – Dec 2021**
- (STAFF) Student Cooperative Annual Meeting - **RAT 2022** **Jan 2022 – Mar 2022**

PUBLIC RELATIONS AND PUBLICATION DIVISION

- (HEAD OF DIVISION) University Level Chess Championship - **LCP 2020** **Oct 2020 – Dec 2020**
- (STAFF) Student Cooperative Annual Meeting - **RAT 2021** **Feb 2021 – Mar 2021**
- (STAFF) Cooperative National Seminar - **DIKDAS 2020** **Sep 2020 – Sep 2020**
- (STAFF) Business Administration Seminar - **Seminar ABT 2020** **Sep 2020 – Sep 2020**