

## LAMPIRAN

### A. Lampiran Pertanyaan Kuesioner

Kuesioner “Pengaruh Kegiatan *Public Relations* Suara Merdeka terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Semarang”.

Selamat Pagi/Siang/Malam

Yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara/i responden, perkenalkan saya adalah mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi UNIKA Soegijapranata Semarang yang sedang melakukan penelitian tugas akhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *public relations* Suara Merdeka terhadap kepuasan pelanggan di Kota Semarang. Demi kelancaran penelitian ini, dimohon ketersediaannya untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih.

Untuk responden yang telah mengisi kuesioner ini, data diri akan dirahasiakan dan dijaga identitasnya.

#### **Keterangan untuk Jawaban**

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. TS : Tidak Setuju
- d. STS : Sangat Tidak Setuju

**Public Relations (X)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Public relations</i> Suara Merdeka selalu mendengarkan dan melayani apa yang diharapkan oleh pelanggan apa bila ada masukan berupa keluhan dan saran yang ingin disampaikan				
2	<i>Public relations</i> melakukan komunikasi dua arah dengan pelanggan sebagai jembatan komunikasi antara Suara Merdeka dengan pelanggan				
3	<i>Public relations</i> ingin adanya rasa saling menghormati dan tanggung jawab antar Suara Merdeka dengan pelanggan sehingga terjadinya hubungan yang saling menguntungkan				
4	<i>Public relations</i> membentuk citra Suara Merdeka lebih positif, sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelanggan, rasa puas ini muncul karena Suara Merdeka memiliki citra yang positif				
5	<i>Public relations</i> Suara Merdeka menjadi jembatan komunikasi antara perusahaan				

	dengan pelanggannya sehingga menciptakan keuntungan dua arah				
6	<i>Public relations</i> Suara Merdeka mengadakan kegiatan yang berada di tengah masyarakat untuk membentuk citra perusahaan agar lebih baik				

### Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kualitas koran dari Suara Merdeka sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan				
2	Kualitas pelayanan dari segi informasi dan berita yang disajikan dari Suara Merdeka sudah cukup baik				
3	Pelanggan Suara Merdeka sudah cukup puas terhadap koran yang dipilih				
4	Harga dari koran Suara Merdeka sudah cukup murah dibandingkan koran lainnya				
5	Harga koran tidak mahal, serta koran tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan				

## B. Lampiran Data Responden Kuesioner

Tabel 1 Data Responden Variabel (X)

No Responden	Public Relations (X)						Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	
1	2	2	2	2	2	4	14
2	1	1	1	1	1	1	6
3	1	2	2	2	2	1	10
4	2	3	2	2	2	2	13
5	4	4	3	4	4	4	23
6	4	3	4	4	4	3	22
7	3	4	4	4	4	4	23
8	3	4	4	4	3	3	21
9	3	3	3	4	4	3	20
10	2	4	4	4	4	4	23
11	4	4	4	4	4	3	23
12	4	3	4	4	4	4	23
13	1	2	2	2	1	2	10
14	4	4	4	3	4	4	23
15	4	4	3	3	3	3	20
16	2	2	2	2	1	1	10
17	3	3	3	4	4	2	19
18	1	1	1	1	1	2	7
19	4	4	4	2	4	4	22
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	4	4	4	3	21
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	4	4	4	3	3	22
24	4	3	3	3	3	3	19
25	4	4	4	4	4	3	23
26	3	3	3	3	4	3	19
27	3	3	4	3	3	3	19
28	3	3	3	4	3	3	19
29	4	3	4	4	3	4	22
30	3	4	3	4	4	3	21

No Responden	Public Relations (X)						Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	
31	4	3	4	4	4	4	23
32	4	4	4	4	3	4	23
33	4	3	4	3	3	3	20
34	3	4	4	3	3	3	20
35	3	4	4	4	4	4	23
36	3	3	4	4	3	4	21
37	4	4	4	4	4	4	24
38	3	2	2	2	2	2	13
39	3	3	3	3	3	3	18
40	4	3	4	3	4	3	21
41	4	3	3	4	3	3	20
42	3	4	4	4	4	4	23
43	4	3	3	4	4	3	21
44	3	3	3	3	4	3	19
45	3	4	4	4	4	4	23
46	3	3	4	4	3	4	21
47	3	3	3	4	3	4	20
48	3	4	3	3	3	3	19
49	3	2	3	3	4	3	18
50	3	3	4	3	2	3	18
51	4	3	3	4	4	4	22
52	1	1	1	2	2	2	9
53	4	3	4	3	3	4	21
54	3	3	4	3	4	4	21
55	4	3	3	3	3	3	19
56	4	3	3	3	3	4	20
57	3	4	3	3	3	3	19
58	4	4	4	4	4	3	23
59	4	4	3	4	3	2	20
60	3	3	4	4	3	3	20
61	4	4	3	3	2	3	19
62	4	4	4	3	3	3	21
63	4	2	3	3	3	3	18
64	4	4	3	3	3	4	21
65	2	3	3	4	2	3	17
66	4	2	4	4	4	3	21

No Responden	Public Relations (X)						Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	
67	3	3	2	4	3	4	19
68	4	4	3	3	3	3	20
69	3	4	4	3	3	4	21
70	4	4	3	4	4	4	23
71	3	3	3	4	4	3	20
72	4	4	4	4	3	4	23
73	3	3	4	4	4	4	22
74	3	2	4	4	4	3	20
75	4	3	4	3	4	4	22
76	3	3	4	4	3	3	20
77	4	4	4	4	3	3	22
78	4	4	3	3	3	4	21
79	3	3	3	3	4	3	19
80	3	4	3	3	3	4	20
81	3	3	3	4	3	4	20
82	4	4	3	3	3	4	21
83	3	4	4	3	3	3	20
84	3	3	4	4	4	4	22
85	3	3	3	4	3	3	19
86	3	4	3	3	3	4	20
87	3	3	3	3	4	4	20
88	3	3	3	4	4	3	20
89	4	3	3	3	2	3	18
90	3	4	4	3	3	3	20
91	4	4	3	3	4	2	20
92	3	3	4	3	3	3	19
93	3	3	3	3	3	4	19
94	3	4	4	3	4	3	21
95	3	4	3	3	3	3	19
96	3	3	3	3	4	3	19
97	3	3	3	3	3	3	18
98	3	3	4	3	3	3	19
99	3	3	4	3	3	4	20
100	3	3	3	3	4	3	19

**Tabel 2** Data Responden Variabel (Y)

No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	2	2	2	2	2	10
2	1	2	2	3	2	10
3	2	2	2	2	2	10
4	2	3	2	2	2	11
5	4	4	4	4	3	19
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	3	3	3	4	17
9	4	3	4	4	4	19
10	4	3	4	4	4	19
11	3	4	4	4	4	19
12	3	4	4	4	4	19
13	2	2	2	2	2	10
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	4	3	16
16	1	1	1	1	1	5
17	3	3	2	3	2	13
18	1	1	2	1	2	7
19	4	3	4	4	4	19
20	3	4	3	3	4	17
21	4	3	4	4	3	18
22	3	2	3	3	2	13
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15
25	3	4	3	3	3	16
26	4	4	4	3	3	18
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	4	3	3	16
29	3	4	3	4	4	18
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	3	19
32	2	4	4	4	4	18
33	4	4	3	3	3	17
34	4	4	4	3	3	18

No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
35	4	3	3	4	3	17
36	4	4	3	3	3	17
37	4	3	3	3	3	16
38	2	2	3	2	2	11
39	3	3	3	3	3	15
40	4	4	4	4	3	19
41	3	3	3	4	3	16
42	4	4	3	4	4	19
43	3	4	4	4	4	19
44	3	3	3	2	3	15
45	4	4	4	4	4	20
46	3	3	2	3	3	14
47	3	3	4	4	3	17
48	4	3	3	3	3	16
49	4	3	3	3	3	16
50	3	3	3	3	3	15
51	4	4	4	4	4	20
52	2	2	2	2	2	10
53	4	4	3	4	3	18
54	3	3	3	3	4	16
55	4	3	3	3	3	16
56	4	4	4	3	4	19
57	3	3	3	4	3	16
58	4	3	4	4	4	19
59	3	3	2	3	3	14
60	2	2	2	2	3	11
61	4	3	2	3	2	14
62	3	2	3	3	3	14
63	3	3	3	2	3	14
64	4	4	4	4	4	20
65	3	2	4	2	4	15
66	3	4	3	4	3	17
67	3	4	3	4	3	17
68	2	3	4	4	3	16
69	2	3	3	3	3	14
70	4	4	4	3	3	18



No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
71	4	3	4	4	3	18
72	4	3	3	4	3	17
73	3	4	4	4	4	19
74	3	4	4	3	3	17
75	3	4	4	3	4	18
76	4	3	4	3	3	17
77	4	3	1	1	1	10
78	3	4	3	4	4	18
79	4	4	4	4	4	20
80	4	3	3	3	3	16
81	3	4	3	2	3	15
82	3	2	2	3	4	14
83	3	3	3	3	3	15
84	4	4	4	4	4	20
85	3	3	3	3	2	14
86	3	3	3	4	4	17
87	4	3	4	3	3	17
88	3	4	4	4	4	19
89	3	4	3	3	4	17
90	3	4	3	3	3	16
91	3	4	3	3	3	16
92	3	4	3	3	3	16
93	3	3	3	4	3	16
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	3	4	16
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	4	3	3	16
98	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	1	3	13
100	3	3	3	1	3	13

### C. Lampiran Data Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 3 Uji Validitas Variabel (X)**

		Correlations						
		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	Total_X
X_1	Pearson Correlation	1	,556**	,554**	,483**	,511**	,458**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_2	Pearson Correlation	,556**	1	,555**	,443**	,424**	,455**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_3	Pearson Correlation	,554**	,555**	1	,597**	,579**	,528**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_4	Pearson Correlation	,483**	,443**	,597**	1	,620**	,471**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_5	Pearson Correlation	,511**	,424**	,579**	,620**	1	,486**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X_6	Pearson Correlation	,458**	,455**	,528**	,471**	,486**	1	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_X	Pearson Correlation	,766**	,742**	,824**	,778**	,787**	,732**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

**Tabel 4 Uji Validitas Variabel (Y)**

		Correlations					
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Total_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	,554**	,524**	,479**	,430**	,741**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,554**	1	,587**	,570**	,574**	,812**
Y_2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,524**	,587**	1	,623**	,674**	,844**
Y_3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,479**	,570**	,623**	1	,611**	,821**
Y_4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,430**	,574**	,674**	,611**	1	,811**
Y_5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,741**	,812**	,844**	,821**	,811**	1
Total_Y	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Tabel 5** Case Processing Summary

**Case Processing Summary**

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

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

**Tabel 6 Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,917	11

**Tabel 7 Item-Total Statistics Variabel (X) dan Variabel (Y)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_1	32,3800	30,824	,645	,911
X_2	32,3800	31,491	,586	,914
X_3	32,2900	30,794	,678	,910
X_4	32,2900	31,056	,674	,910
X_5	32,3800	29,834	,758	,906
X_6	32,3800	31,066	,656	,911
Y_1	32,4000	30,586	,698	,909
Y_2	32,3800	30,501	,732	,907
Y_3	32,4200	30,953	,658	,911
Y_4	32,4400	30,229	,665	,911
Y_5	32,4600	30,938	,695	,909

**D. Lampiran Data Uji Normalitas**

**Tabel 8 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,92496687
	Absolute	,120
Most Extreme Differences	Positive	,068
	Negative	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		1,200
Asymp. Sig. (2-tailed)		,112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### E. Lampiran Uji Korelasi

**Tabel 9 Uji Korelasi**

		Public Relations	Kepuasan Pelanggan
Public Relations	Pearson Correlation	1	,769**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

### F. Lampiran Uji Regresi

**Tabel 10 Uji Regresi Output 1**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Public Relations <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
 b. All requested variables entered.

**Tabel 11 Uji Regresi Output 2**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 <sup>a</sup>	,591	,587	1,935

a. Predictors: (Constant), Public Relations

**Tabel 12 Uji Regresi Output 3**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	530,146	1	530,146	141,625	,000 <sup>b</sup>
	Residual	366,844	98	3,743		
	Total	896,990	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
 b. Predictors: (Constant), Public Relations

**Tabel 13 Uji Regresi Output 4**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,860	1,122		2,549	,012
	Public Relations	,670	,056	,769	11,901	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## G. Lampiran Foto Penyebaran Kuesioner



PAPER NAME  
**BAB 1-5.docx**

WORD COUNT  
**7087 Words**

CHARACTER COUNT  
**44510 Characters**

PAGE COUNT  
**49 Pages**

FILE SIZE  
**60.5KB**

SUBMISSION DATE  
**Oct 14, 2022 2:49 PM GMT+7**

REPORT DATE  
**Oct 14, 2022 2:50 PM GMT+7**

● **17% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks