

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Utama, 2013.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti, 2015.
- Eri, Barlian. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press, 2016.
- Griffin, EM. *Komunikasi Teori Edisi Delapan*. New York: Mc Graw-Hill, 2012.
- Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- . *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2012.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2016.
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Ma'ruf, Abdullah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Mangkunegara, Anwar Parbu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- . *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Notoadmodj, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. , 2012.
- Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing, 2016.
- Rakhmawati, Yuliana. *Buku Ajar Metode Penelitian Komunikasi*. Bangkalan: CV. Putra Media Nusantara (PMN), 2019.
- . *Konsep dan Kajian Empiris*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2019.
- Sabran, Bob. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Soemirat, Soleh and Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet, 2016.
- Sunyoto, Danang. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS), 2015.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- . *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Tubbs, Stewart L and Sylvia Moss. *Human Communication Konteks-Konteks Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- West, Richard and Lynn H. Turner. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (Edisi 5)*. Jakarta: Salemba Humanika, 2017.

Jurnal Ilmiah

- Alfajri, M. Raka. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.Com (Survey Pada Pengguna Tiket.Com Di Kota Bandung)." *E-Proceeding of Management* 7 (2020): 6327.
- Kusumawati, Andriani. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis* (2014): Hal 3. No 1.
- Sari, Sella Kurnia. "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City Hotel)." *Jurnal Ilmiah* (2012): 14.

Website

www.kotakasablanka.co.id diakses pada tanggal 8 Mei 2022

www.kompas.com diakses pada tanggal 8 Mei 2022

www.idntimes.com diakses pada tanggal 8 Mei 2022

Lampiran I. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI PT. ELITE PRIMA HUTAMA MAL KOTA KASABLANKA

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program S1 Universitas Nasional Jakarta, bersama ini saya:

Nama : Nur Apriyani
NPM : 183112352640544
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Citra Perusahaan di PT. Elite Prima Hutama Mal Kota Kasablanka”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu menjadi responden dengan mengisi beberapa pertanyaan/pernyataan pada lembar kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

Semoga dengan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah jawaban pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

1. Tanggal pengisian:
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia:
 - a. Sama dengan/kurang dari 20 tahun
 - b. 21 – 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. 41 – 50 tahun
 - e. Lebih dari 50 tahun
4. Pendidikan terakhir:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma
 - e. S1/S2/S3
5. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/mahasiswa (i)
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya (sebutkan)
6. Sudah berapa kali Bapak/Ibu/Saudara/I mengunjungi Mal Kota Kasablanka dalam satu tahun terakhir:
 - a. 2 – 5 kali
 - b. 6 – 9 kali
 - c. 10 – 12 kali



- d. 13 – 15 kali
- e. Lebih dari 15 kali

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Berilah jawaban pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

2. Kriteria penilaian dari jawaban yang tersedia, yaitu;

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

C. KUESIONER PENELITIAN

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
1	Karyawan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka berpenampilan rapi.				
2	Karyawan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka memiliki <i>body gesture</i> yang baik.				
3	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka tampak modern.				
4	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka berfungsi dengan baik.				
5	Fasilitas fisik yang dimiliki Mal Kota Kasablanka memiliki interior yang modern dan menarik (gedung, toilet, dekorasi, dan lain-lain)				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
6	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka dapat melayani pengunjung dengan segera.				
7	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu dan mereka akan menepatinya.				
8	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan pelayanan secara tepat.				

9	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka bertanggung jawab terhadap pengunjung.				
10	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.				
Ketanggapan (<i>Responsivines</i>)					
11	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersedia membantu pengunjung.				
12	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan pengunjung.				
13	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memiliki pengetahuan yang luas dalam membantu pengunjung.				
14	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memiliki kejelasan dalam berbahasa kepada pengunjung.				
15	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan informasi yang akurat kepada pengunjung.				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
16	Pengetahuan yang dimiliki <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka tentang <i>tenant, event</i> dan program cukup baik.				
17	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersikap sopan terhadap pengunjung.				
18	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersikap ramah terhadap pengunjung.				
19	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka dapat dipercaya.				
20	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan salam/ <i>greeting</i> sebelum dan sesudah membantu pengunjung.				
Kepedulian (<i>Empathy</i>)					
21	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan kesempatan bertanya terhadap pengunjung.				
22	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka melayani pengunjung secara tulus.				
23	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan perhatian secara akrab terhadap pengunjung.				
24	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan pengertian dan toleransi				

	terhadap pengunjung apabila terjadi masalah.				
25	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan pengunjung.				

Variabel Citra Perusahaan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Karakteristik (<i>Personality</i>)					
1	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki kredibilitas.				
2	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki kepedulian terhadap masyarakat.				
3	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka banyak diminati oleh masyarakat.				
4	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki keramahan terhadap pelanggannya.				
Reputasi (<i>Reputation</i>)					
5	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan pelayanan yang prima terhadap pengunjungnya.				
6	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan pelayanan tanpa imbalan terhadap pengunjungnya.				
7	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengunjungnya.				
8	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka dapat dipercaya oleh pengunjungnya.				
Nilai (<i>Value</i>)					
9	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka peduli kepada pengunjungnya.				
10	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka sebagai <i>market leader</i> .				
11	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka sebagai <i>service leader</i> .				
12	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan produk dan jasa yang berkualitas.				
Identitas Perusahaan (<i>Coorporate Identity</i>)					

13	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki logo yang mudah dikenali.				
14	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki slogan yang mudah diingat.				
15	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki gedung/bangunan yang mudah dikenali karena memiliki khas				
16	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki warna perusahaan yang khas.				



Lampiran III. Output SPSS 26 Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan dan Jumlah Kunjungan

JENIS_KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	53	47.3	47.3	47.3
	WANITA	59	52.7	52.7	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<=20	9	8.0	8.0	8.0
	21-30.9	70	62.5	62.5	70.5
	31-40.9	22	19.6	19.6	90.2
	41-50.9	7	6.3	6.3	96.4
	>=51	4	3.6	3.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

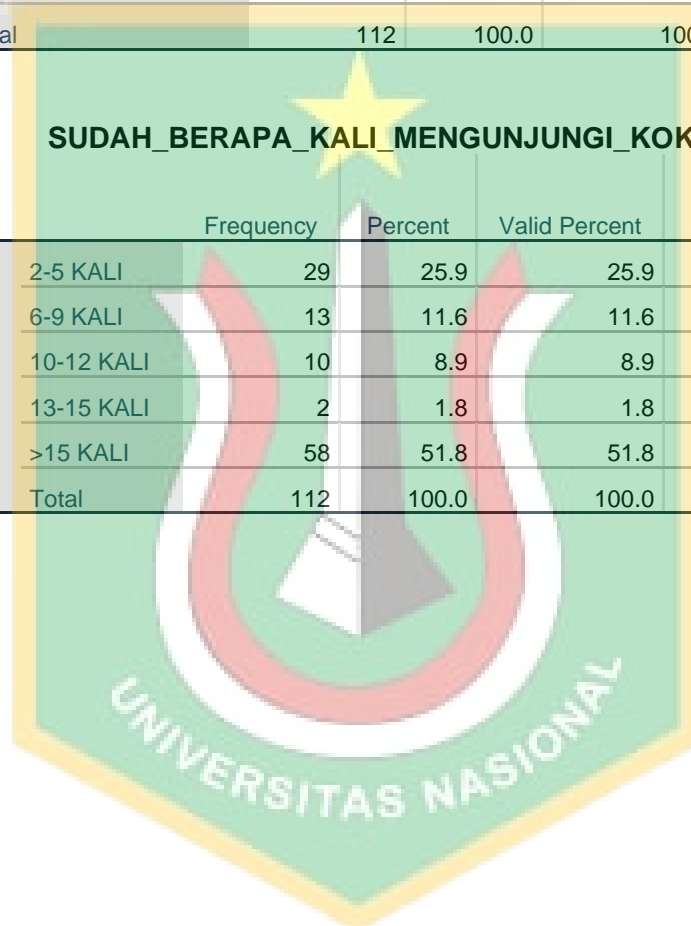
PENDIDIKAN_TERAKHIR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	1	0.9	0.9	0.9
	SMA	76	67.9	67.9	68.8
	DIPLOMA	10	8.9	8.9	77.7
	S1/S2/S3	25	22.3	22.3	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PELAJAR/MAHASISWA	15	13.4	13.4	13.4
	PEGAWAI SWASTA	69	61.6	61.6	75.0
	PNS	4	3.6	3.6	78.6
	WIRASWASTA	9	8.0	8.0	86.6
	LAINNYA	15	13.4	13.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

SUDAH_BERAPA_KALI_MENGUNJUNGI_KOKAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-5 KALI	29	25.9	25.9	25.9
	6-9 KALI	13	11.6	11.6	37.5
	10-12 KALI	10	8.9	8.9	46.4
	13-15 KALI	2	1.8	1.8	48.2
	>15 KALI	58	51.8	51.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	



Uji Validitas Citra Perusahaan (Y)

		Correlations																
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	0.840**	0.676**	0.814**	0.927**	0.709**	0.811**	0.751**	0.694**	0.630**	0.881**	0.906**	0.906**	1.000**	0.709**	0.694**	0.931**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	0.840**	1	0.600**	0.666**	0.772**	0.551**	0.625**	0.746**	0.717**	0.610**	0.869**	0.735**	0.735**	0.840**	0.551**	0.717**	0.839**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	0.676**	0.600**	1	0.676**	0.514**	0.612**	0.548**	0.542**	0.714**	0.339	0.522**	0.612**	0.612**	0.676**	0.612**	0.714**	0.722**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.004	0.000	0.002	0.002	0.000	0.067	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	0.814**	0.666**	0.676**	1	0.761**	0.906**	0.811**	0.751**	0.694**	0.630**	0.730**	0.906**	0.709**	0.814**	0.906**	0.694**	0.893**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	0.927**	0.772**	0.514**	0.761**	1	0.665**	0.751**	0.689**	0.650**	0.570**	0.805**	0.840**	0.840**	0.927**	0.665**	0.650**	0.865**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.004	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	0.709**	0.551**	0.612**	0.906**	0.665**	1	0.894**	0.820**	0.774**	0.678**	0.639**	0.792**	0.792**	0.709**	1.000**	0.774**	0.879**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	0.811**	0.625**	0.548**	0.811**	0.751**	0.894**	1	0.908**	0.692**	0.742**	0.714**	0.894**	0.894**	0.811**	0.894**	0.692**	0.904**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	0.751**	0.746**	0.542**	0.751**	0.689**	0.820**	0.908**	1	0.798**	0.836**	0.798**	0.820**	0.820**	0.751**	0.820**	0.798**	0.907**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	0.694**	0.717**	0.714**	0.694**	0.650**	0.774**	0.692**	0.798**	1	0.537**	0.623**	0.605**	0.774**	0.694**	0.774**	1.000**	0.850**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	0.630**	0.610**	0.339	0.630**	0.570**	0.678**	0.742**	0.836**	0.537**	1	0.819**	0.678**	0.678**	0.630**	0.678**	0.537**	0.759**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.067	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.002		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pearson Correlation	0.881**	0.869**	0.522**	0.730**	0.805**	0.639**	0.714**	0.798**	0.623**	0.819**	1	0.799**	0.799**	0.881**	0.639**	0.623**	0.876**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	0.906**	0.735**	0.612**	0.906**	0.840**	0.792**	0.894**	0.820**	0.605**	0.678**	0.799**	1	0.792**	0.906**	0.792**	0.605**	0.906**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	0.906**	0.735**	0.612**	0.709**	0.840**	0.792**	0.894**	0.820**	0.774**	0.678**	0.799**	0.792**	1	0.906**	0.792**	0.774**	0.920**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y14	Pearson Correlation	1.000**	0.840**	0.676**	0.814**	0.927**	0.709**	0.811**	0.751**	0.694**	0.630**	0.881**	0.906**	0.906**	1	0.709**	0.694**	0.931**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y15	Pearson Correlation	0.709**	0.551**	0.612**	0.906**	0.665**	1.000**	0.894**	0.820**	0.774**	0.678**	0.639**	0.792**	0.792**	0.709**	1	0.774**	0.879**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y16	Pearson Correlation	0.694**	0.717**	0.714**	0.694**	0.650**	0.774**	0.692**	0.798**	1.000**	0.537**	0.623**	0.605**	0.774**	0.694**	0.774**	1	0.850**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	0.931**	0.839**	0.722**	0.893**	0.865**	0.879**	0.904**	0.907**	0.850**	0.759**	0.876**	0.906**	0.920**	0.931**	0.879**	0.850**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran V. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.975	25

Uji Reliabilitas Citra Perusahaan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.970	16



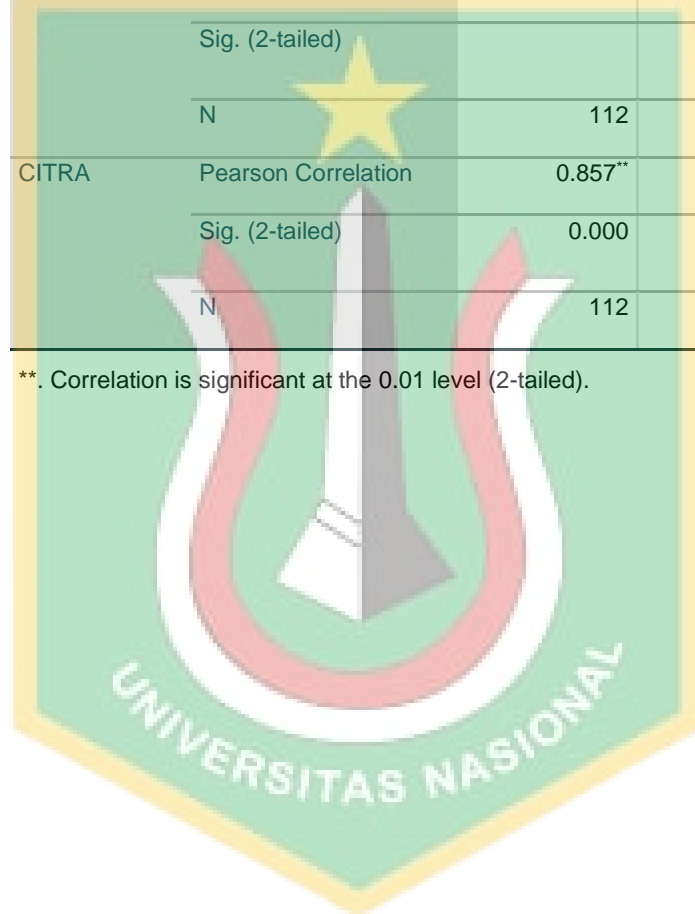
Lampiran VI. Uji Koefisien Korelasi

Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan

Correlations

		PELAYANAN	CITRA
PELAYANAN	Pearson Correlation	1	0.857**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	112	112
CITRA	Pearson Correlation	0.857**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	112	112

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



Lampiran VII. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.857 ^a	0.735	0.732	3.582

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN



Lampiran VIII. Uji Regresi

Uji Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3.727	2.983		1.249	0.214
	PELAYANAN	0.591	0.034	0.857	17.452	0.000

a. Dependent Variable: CITRA



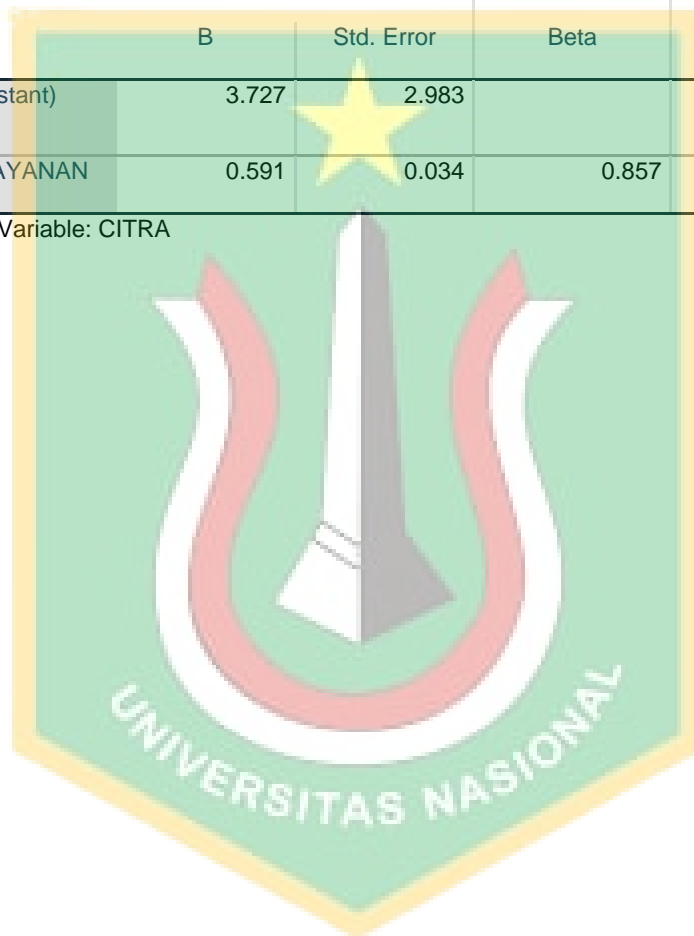
Lampiran IX. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3.727	2.983		1.249	0.214
	PELAYANAN	0.591	0.034	0.857	17.452	0.000

a. Dependent Variable: CITRA



Lampiran X. R Tabel Dan T Tabel

r Tabel (df = 1 – 30)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi 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

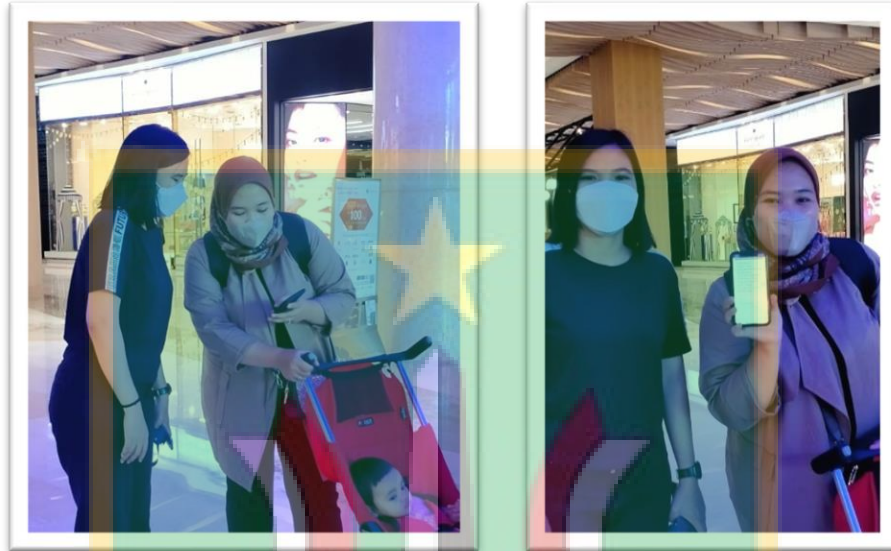
t TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

df	Pr	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
111		0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112		0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113		0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114		0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115		0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116		0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117		0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118		0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119		0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120		0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran XI. Dokumentasi

**Penyebaran Kuesioner Kepada Pengunjung Di Area Concierge Main Lobby
Mal Kota Kasablanka**



**Penyebaran Kuesioner Kepada Pengunjung Di Area PG Lounge Mal Kota
Kasablanka**



Lampiran XII. Surat Permohonan Penelitian Dan Informasi Data



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 4 Juli 2022

Nomer : 658/WD/VII/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi data**

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Elite Prima Utama
Manajemen Mall Kota Kasablanka
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa dibawah ini:

Nama : Nur Apriyani
Nomor Pokok : 183112351640544
Semester : 8 (Delapan) / Genap
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Pisangan Baru III No.195 RT.08 RW.07 Matraman – Jakarta Timur
Nomor Hp. : 0812.8872.1262

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dan informasi data dalam rangka penyusunan proposal skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan Di PT. Elite Prima Utama Mall Kota Kasablanka* dengan dosen pembimbing penanggung jawab penelitian Drs. Hadi Surantio, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran XIII. Surat Keterangan Penelitian Dari Perusahaan



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Assistant Manager Customer Service PT. Elite Prima Utama Manajemen Mall Kota Kasablanka, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nur Apriyani
NPM : 183112351640544
Universitas : Universitas Nasional
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Telah melaksanakan penelitian di PT. Elite Prima Utama Manajemen Mall Kota Kasablanka, pada tanggal 13 – 22 Juni 2022 untuk keperluan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan di PT. Elite Prima Utama Man Kota Kasablanka”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 Juli 2022

Assistant Manager Customer Service,

Yusuf Abdullah

Lampiran XIV. Surat Tugas Pembimbing Skripsi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT TUGAS

No. 376/WD/V/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional menugaskan kepada Dosen berikut ini :

Nama : Drs. Hadi Surantio, M.Si
NIP/NIDN : 0314076001
Pangkat Akademik : Lektor
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

Nama : Nur Apriyani
NPM : 183112351640544
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan Di PT. Elite Prima Utama*

Dengan ketentuan sebagai berikut :





- Jangka waktu penulisan skripsi adalah tiga sampai enam bulan.
- Memberikan bimbingan secara teratur delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1 secara lengkap.
- Penulisan skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan oleh Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 13 Mei 2022
Wakil Dekan,


Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.

Lampiran XV. Surat Kesiediaan Pembimbing Skripsi

	UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TERAKREDITASI BAN-PT Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : http://www.unas.ac.id Email : info@unas.ac.id
	Jakarta, 13 Mei 2022
Nomor : 376/WD/V/2022	
Lamp : 1 (satu) Berkas	
Hal : Kesiediaan Pembimbing Skripsi	
Kepada Yth : Drs. Hadi Surantio, M.Si Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional Di Jakarta	
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Meminta Kesiediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Skripsi yang disusun oleh :	
Nama : Nur Apriyani	
NPM : 183112351640544	
Program Studi : Ilmu Komunikasi	
Judul Proposal Skripsi : <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan Di PT. Elite Prima Utama</i>	
Kesiediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu memberikan jawaban segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikannya kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.	
Demikian, terima kasih.	
Bersedia Tidak Bersedia Sebagai Pembimbing,	
 Drs. Hadi Surantio, M.Si *coret yang tidak perlu	 Wakil Dekan,  Bhakti Nur Avianto, M. Si.
Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi	

Lampiran XVI. Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nur Apryani

Nama Pokok Mahasiswa : B3112351640544

Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan Di Pr. Elite Prima Hutama Mal Kota Kasablanka.

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	28/4-22	Bab I	f 28/4-22
2	17/5-22	Bab II	f 17/5-22
3	24/5-22	Revisi bab II	f 24/5-22
4	30/5-22	Revisi bab III	f 30/5-22
5	6/6-22	Penelitian	f 6/6-22
6	4/7-22	Hasil penelitian bab IV	f 4/7-22
7	14/7-22	Revisi bab IV	f 14/7-22
8	21/7-22	Bab V	f 21/7-22
9	28/7-22	PPT dan draft lengkap	f 28/7-22
10	9/8-22	ke ujian sidang	f 9/8-22

Jakarta, 20.....

Ketua Program Studi,

.....

Lampiran XVII. Turnitin

tahap 2			
ORIGINALITY REPORT			
18%	18%	6%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.ub.ac.id Internet Source		2%
2	docobook.com Internet Source		1%
3	e-journal.uajy.ac.id Internet Source		1%
4	www.scribd.com Internet Source		1%
5	id.123dok.com Internet Source		<1%
6	repository.mercubuana.ac.id Internet Source		<1%
7	es.scribd.com Internet Source		<1%
8	repositori.buddhidharma.ac.id Internet Source		<1%
9	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source		<1%

CURRICULUM VITAE



Nama : Nur Apriyani
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 3 April 1997
Agama : Islam
Alamat : Pisangan Baru III No. 195 RT 8 RW 7, Pisangan Baru, Matraman, Jakarta Timur – 13110
No. Handphone : 0812 88721261
Email : nurapriyani34@gmail.com
Pendidikan :

2018 – Sekarang	S1 Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Jakarta
2012 – 2015	SMK Negeri 14 Jakarta
2009 – 2012	SMP Negeri 97 Jakarta
2003 – 2009	SD Negeri Pisangan Baru 15 Jakarta