

Lampiran

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER ONLINE

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Hi! Perkenalkan nama saya M Rafidz Mahendra. Saya merupakan mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi (Public Relations) di FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Kuesioner di bawah ini berisi daftar pernyataan yang bertujuan untuk mengumpulkan data guna mendukung penelitian sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1). Dimana penelitian ini berjudul "Pengaruh Krisis Pemberitaan Kecurangan Operator SPBU Terhadap Citra Perusahaan Pertamina".

Penelitian ini dilakukan setelah ramainya pemberitaan mengenai seorang operator SPBU milik Pertamina di Bintaro yang telah terbukti melakukan kecurangan kepada pelanggannya pada 21 Desember 2021.

Saya berharap kesediaan waktu saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan mengisi kuesioner di bawah ini. Hasil jawaban dari kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian dan jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian saudara/i menjadi responden dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Pertanyaan Saringan			
No.	Item Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah anda <i>follow</i> akun instagram @kompascom?		
2	Apakah anda mengetahui kasus kecurangan operator SPBU di Bintaro pada Desember 2021?		

Krisis						
No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Pra Krisis					
1	Berita kecurangan operator SPBU PT. Pertamina di Bintaro menjadi perhatian masyarakat luas					
2	PT. Pertamina mulai mendapatkan banyak komentar negatif					
3	Tindakan pemecatan yang dilakukan oleh PT. Pertamina tepat untuk mencegah memburuknya krisis					
	Krisis					
4	PT. Pertamina tidak menangani dengan serius krisis tersebut yang seharusnya ditangani cepat dan tepat					
5	Publik mulai terpengaruh oleh pemberitaan yang telah tersebar luas					
6	PT. Pertamina mengonfirmasi pemberian sanksi pemberhentian terhadap operator yang curang					
	Pasca Krisis					
7	PT. Pertamina kembali mendapatkan kepercayaan publik setelah pemberhentian operator SPBU yang curang					

8	PT. Pertamina berkomitmen untuk memastikan kecurangan tidak akan terjadi lagi					
9	PT. Pertamina melakukan pembenahan pada pelayanan dan memastikan seluruh operasional pelayanan SPBU berjalan sesuai aturan yang berlaku					

Citra Perusahaan						
No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepribadian					
10	SPBU PT. Pertamina merupakan tempat pengisian bahan bakar umum yang jujur					
11	SPBU PT. Pertamina merupakan perusahaan yang dapat dipercaya					
12	SPBU PT. Pertamina merupakan perusahaan yang dapat bertanggung jawab					
	Reputasi					
13	Pengisian bahan bakar di SPBU PT. Pertamina aman					
14	Bahan bakar di SPBU PT. Pertamina memiliki kualitas yang baik					
15	Karyawan SPBU PT. Pertamina memiliki kinerja yang bagus					
	Nilai					
16	Karyawan SPBU PT. Pertamina memiliki sikap yang baik terhadap pelanggan					
17	Karyawan SPBU Pertamina cepat merespon kebutuhan pelanggan					

18	Karyawan SPBU Pertamina cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan					
	Identitas Perusahaan					
19	Logo SPBU Pertamina mudah diingat oleh pelanggan					
20	Slogan SPBU Pertamina "Pasti Pas" mencerminkan identitas perusahaan					

Identitas Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	75	75,0	75,0	75,0
	PEREMPUAN	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 TAHUN	31	31,0	31,0	31,0
	26-35 TAHUN	49	49,0	49,0	80,0
	36-45 TAHUN	20	20,0	20,0	100,0
	> 45 TAHUN	0	0	0	
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	55	55,0	55,0	55,0
	PNS	5	5,0	5,0	60,0
	Wirasaha	10	10,0	10,0	70,0
	Mahasiswa/i	25	25,0	25,0	90,0
	Lainnya	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Variabel X

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	15	15.0	15.0	16.0
	4	36	36.0	36.0	52.0
	5	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	10	10.0	10.0	12.0
	4	34	34.0	34.0	46.0
	5	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	3	3.0	3.0	4.0
	4	25	25.0	25.0	29.0
	5	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	3	6	6.0	6.0	7.0
	4	33	33.0	33.0	40.0
	5	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.0	3.0	3.0
	4	37	37.0	37.0	40.0
	5	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	5	5.0	5.0	6.0
	4	38	38.0	38.0	44.0
	5	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	1	1.0	1.0	2.0

	3	2	2.0	2.0	4.0
	4	26	26.0	26.0	30.0
	5	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.0	7.0	7.0
	4	31	31.0	31.0	38.0
	5	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7.0	7.0	7.0
	4	24	24.0	24.0	31.0
	5	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

Pernyataan	Mean
X1	4,31
X2	4,40
X3	4,66
X4	4,51
X5	4,57

X6	4,49
X7	4,63
X8	4,55
X9	4,62
Jumlah	40,73
Rata-rata	4,52

Variabel Y

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13.0	13.0	13.0
	4	31	31.0	31.0	44.0
	5	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	21	21.0	21.0	22.0
	4	35	35.0	35.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	28.0	28.0	28.0
	4	36	36.0	36.0	64.0
	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20.0	20.0	20.0
	4	48	48.0	48.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	19	19.0	19.0	20.0
	4	43	43.0	43.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	23	23.0	23.0	28.0
	4	36	36.0	36.0	64.0

	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	21	21.0	21.0	22.0
	4	37	37.0	37.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	1	1.0	1.0	2.0
	3	23	23.0	23.0	25.0
	4	34	34.0	34.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	21	21.0	21.0	24.0
	4	41	41.0	41.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	21	21.0	21.0	23.0
	4	36	36.0	36.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	17	17.0	17.0	18.0
	4	44	44.0	44.0	62.0
	5	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

Pernyataan	Mean
Y1	4,43
Y2	4,20
Y3	4,08
Y4	4,12
Y5	4,16
Y6	4,03
Y7	4,18
Y8	4,13
Y9	4,08
Y10	4,16
Y11	4,19
Jumlah	45.76
Rata-rata	4,16

Cooding Sheets

Variabel X

No.	Nama Lengkap	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	Cody Randi	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Gunawan	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Muhammad Ridho Wiranatakusumah	5	2	5	5	5	5	5	5	5
4	Muhammad Sanjani	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Muhammad Dicky	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Evi Octiany	5	5	5	5	4	4	4	4	4
7	David Puspowardoyo	4	4	4	4	4	5	5	5	5
8	Aldi Agus	3	3	3	5	5	2	5	5	4
9	Sekar Dewi	3	3	5	5	5	5	5	5	5
10	Bayu Fajar Abimanyu	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Daru susanti	2	2	2	1	3	3	1	3	3
12	Sterey Yvonne Lumenpouw	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	Hilena Siregar	5	5	5	5	5	5	3	5	5
14	Putri Maryam Tasnim	3	3	4	3	3	4	3	3	4
15	Slamet sugiharto	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Saut pangribuan	3	3	5	3	3	5	2	4	5
17	Budi	4	4	5	5	4	5	5	5	5
18	Ichan setiawan	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	Valenciennes	3	3	5	4	5	5	5	5	5
20	Bondan lucky	4	4	4	5	5	4	5	5	4
21	Jahara Nasution	5	5	4	4	4	5	4	4	5
22	Andrie Aldi	5	5	5	4	4	4	5	5	5
23	Zainal Arifin	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	Rhinny Thresya	4	4	5	5	4	4	5	3	4
25	Andi Rahmadian	3	3	3	3	4	3	4	4	3
26	Asep Abdurahmanwahid	4	4	5	5	4	5	5	4	4
27	Agita kusuma	4	4	5	5	5	5	5	5	5
28	Tias Fardani	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	Agil Wira Nugraha	5	5	4	5	4	4	5	5	5
30	Agung Swandaru	3	4	4	4	4	4	4	3	3
31	Agung Hari Santoso	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	Panji Setiawan	4	4	5	5	4	4	4	5	4

33	Rahmat Gustian	4	4	5	4	4	5	4	5	5
34	Fitrian Sabili	3	3	3	3	4	3	4	4	3
35	Sendi Irawan	3	4	4	4	4	4	4	3	3
36	Muhammad Puan	4	4	5	5	4	4	5	4	3
37	Ade Anggita	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	Syahrul Alami	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Januar Rizal	4	4	4	5	5	5	5	4	4
40	Denny Setiawan	3	4	4	4	4	4	4	3	3
41	Raihan Firas	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Bagas Faris	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	Muhammad Taufik	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	Muhammad Ridwan Rivaldi	4	4	5	5	4	4	4	5	5
45	Yandry	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	Ade Arif Wibowo	4	4	5	5	5	4	5	4	4
47	Agung Dwi Prakoso	4	4	5	4	5	5	5	4	4
48	Rizik Nugraha	5	5	4	4	5	4	5	4	4
49	M Rizky Reynaldi	4	4	5	4	4	4	5	4	5
50	Mawardi	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	Rizky Reza Pahlevi	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Juliana Silalahi	4	5	5	4	4	5	4	4	4
53	Saiful Syam	4	4	5	4	5	4	4	4	5
54	Yusri Haris	5	5	4	4	5	4	5	4	4
55	Najwan Hasbi	4	5	5	5	5	5	5	5	5
56	Saddan	4	4	5	4	5	5	5	5	5
57	Ferry Wardana	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	Satria	4	4	4	4	5	4	5	5	5
59	Ririn Haryati	5	5	5	4	5	5	5	5	5
60	Zulfi julian	4	5	5	4	5	4	5	5	5
61	Eka suastika	5	5	5	4	4	4	4	4	5
62	Fakhri	4	4	5	5	5	5	5	5	5
63	Andy	3	3	5	3	4	4	4	5	4
64	Syaiful Bachri	3	3	4	3	4	4	4	4	4
65	Teuku Afriadu	4	5	4	4	5	4	5	5	5
66	Aang Herdie	4	4	5	5	4	4	5	5	5
67	Imam Ahmad Rifai	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	Dwi siswoyo	5	5	5	5	4	5	4	4	5

69	Ibnu suyudi	5	5	5	5	5	4	5	5	5
70	Dimas Kusuma	4	4	5	4	4	4	4	4	5
71	Mira Andi Sumi	5	5	5	5	5	4	5	5	5
72	Sayidar	5	5	4	5	5	4	5	5	5
73	Roddy Tenggono	4	4	5	4	5	4	5	4	5
74	Supriyanto Senggana	5	5	5	5	5	5	5	4	4
75	Nayliama	4	5	5	5	5	5	5	5	5
76	Nurvita Yulianti	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	Herawati Leny	5	5	5	4	5	5	5	5	5
78	Saraswati Drupadi	5	5	5	5	5	4	5	4	5
79	Debby Angela Silaban	4	4	5	4	4	5	5	4	5
80	Rizky Aprilia Susanti	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Kevin Auzan	4	4	4	4	4	5	5	5	5
82	Mia Maryasari	5	5	4	5	4	4	5	4	4
83	Ikhsan Fitrawan	4	5	5	5	5	4	4	5	5
84	Debby Adhi	5	5	5	5	4	5	5	4	4
85	Tetty Choiriah	4	4	4	4	4	3	4	4	4
86	Ferdianto	4	4	5	5	4	4	4	5	5
87	Arezo Windo	4	4	4	5	5	5	5	4	4
88	Wicaksono Teguh	4	4	5	4	4	4	5	5	5
89	Yunan Haris	4	5	5	5	5	5	5	5	5
90	Aprindo Sintanala	4	4	5	5	5	5	5	5	5
91	Ibnu Zaki	5	5	4	5	4	4	4	4	5
92	Hamdan Mufidana	3	3	4	4	4	3	4	3	4
93	Muhammad Nur Hidayat	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	Harry Al Bukhari	5	5	5	4	5	5	5	5	5
95	Yolan Erlanda	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	Acmadin	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	Devi Fatma Sinaga	5	5	4	5	5	5	5	5	5
98	Putra Sinaga	5	5	5	5	5	4	4	5	5
99	Rahmat Fadli	5	5	5	4	5	5	5	5	5
100	Gesang sukma	5	5	5	4	4	5	4	4	4

Coding Sheet

Variabel Y

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11
3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	3	3	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3
5	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
3	2	3	3	3	3	5	3	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4
5	3	3	4	5	3	3	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5
5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4

5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5
4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3
4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3
5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4

4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4
5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5
5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
4	3	4	5	2	5	3	4	5	3	2