

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kredibilitas *frontliner* dengan citra perusahaan yang ditunjukkan dari hasil uji *Pearson's Product Moment Correlations* sebesar 0,669 yang mana angka ini menunjukkan adanya korelasi yang positif antara variabel kredibilitas *frontliner* (X) dengan citra perusahaan (Y). Nilai tersebut juga menunjukkan besarnya koefisien korelasi yang terjadi antara variabel kredibilitas *frontliner* (X) dengan citra perusahaan (Y) menghasilkan hubungan yang kuat karena berada pada rentang 0,60 – 0,799.

Hasil analisis yang dilakukan untuk menemukan hubungan kredibilitas *frontliner* dengan citra perusahaan menunjukkan hasil bahwa semakin kredibel kemampuan seorang *frontliner* PT. Sinarmas Multifinance Solo dalam menguasai tiga elemen yaitu keahlian, kepercayaan dan daya tarik maka akan berhubungan pada citra perusahaan yang akan terbentuk pada benak nasabah PT. Sinarmas Multifinance Solo.

Selain memaparkan hasil temuan data dan analisis dari penelitian ini, pada bagian kesimpulan juga akan disebutkan tentang kelemahan penelitian dikarenakan adanya keterbatasan pada peneliti. Kelemahan penelitian tersebut adalah uji korelasi yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode

Pearson's Product dengan skala ordinal sehingga hasil yang didapat mungkin akan berbeda apabila menggunakan metode *Rank Spearman*.

B. SARAN

Mengacu pada hasil penelitian dan adanya kelemahan pada penelitian ini maka dikemukakan saran-saran, sebagai berikut:

1. Saran Akademis

Penelitian ini membuktikan bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel kredibilitas *frontliner* (X) dengan variabel citra perusahaan (Y). Pada penelitian ini menghasilkan temuan data bahwa semakin kredibel seorang *frontliner* maka citra perusahaan juga akan semakin baik di hadapan nasabah. Temuan ini dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya dengan menambahkan beberapa faktor lain yang menjadi indikator kredibilitas *frontliner* misalnya kompetensi, persepsi, orientasi dan dinamika. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain untuk menemukan hubungan kredibilitas *frontliner* dengan citra perusahaan, misalnya melalui wawancara dengan nasabah yang saat itu bertemu dengan *frontliner* sehingga informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti akan lebih lengkap.

Peneliti selanjutnya hendaknya memperluas populasi penelitiannya dan memperbanyak jumlah sampel yang diteliti, misalnya meneliti seluruh *frontliner* PT. Sinarmas Multifinance se-Jawa Tengah dengan tujuan agar hasil penelitiannya dapat digeneralisasikan. Agar tidak terjadi kelemahan serupa pada peneliti selanjutnya, maka sebaiknya pemilihan metode yang

digunakan pada masing-masing uji dapat disesuaikan dengan baik sesuai kebutuhan penelitian.

2. Saran Praktis

- a. Hasil analisis skor kuesioner kredibilitas *frontliner* (X) menunjukkan masih ada sebagian responden yang menyatakan bahwa *frontliner* PT. Sinarmas Multifinance Solo menggunakan bahasa yang kurang mudah dipahami, sehingga disarankan agar *frontliner* menggunakan bahasa yang lebih sederhana agar dapat dipahami saat memberikan penjelasan atau informasi mengenai produk-produk PT. Sinarmas Multifinance Solo kepada nasabah.
- b. Hasil analisis skor kuesioner citra perusahaan (Y) menunjukkan masih ada sebagian responden yang menyatakan bahwa *frontliner* PT. Sinarmas Multifinance Solo kurang tanggap pada setiap permintaan atau keluhan nasabah, sehingga disarankan agar PT. Sinarmas Multifinance Solo betul-betul memberikan pelatihan kepada *frontliner* yang ada agar pada saat melayani nasabah dapat secepat mungkin memberikan respon terhadap setiap permintaan atau keluhan nasabah demi terjaganya citra positif perusahaan di mata nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan 19. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan 4. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dewi, Shinthya Anisa dan Rulirianto. 2019. “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Buana Langgeng Jaya Tulungagung”. *Jurnal Aplikasi Bisnis (JAB)*, Vol. 1 No. 1, hal: 244-249. AN Polinema.
- Effendi, Mukhlison dan Sulistyorini. 2021. “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Citra Lembaga di Lembaga Pendidikan Islam”. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, Vol. 2, No. 1, hal: 39-51. FEBI IAIN Ponorogo.
- Erika, Anastasia, Olivia, Krishnamurti Murniadi dan Bernardinus Realino Yudianto. 2021. “Faktor Kredibilitas Ulasan Online dan Pengaruhnya Terhadap Citra Merek dalam Konteks Produk Pensil Alis di Sociolla”. *KBI (Kajian Banding Indonesia)*, Vol. 3, No. 1, hal: 87-114. SBE PMBS.
- Frederica, Eva Aileen dan Lusia Savitri Setyo Utami. 2022. “Pengaruh Kredibilitas Brand Ambassador Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Brand Ambassador Shopee Grup K-Pop Stray Kids)”. *Kiwari*, Vol. 1, No. 1, hal: 28-35. FIK Untar.
- Freddy, Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Indarti dan Reswand. 2021. “Accounts Receivable Management at PT. Sarana Metal Indah In Surabaya”. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis (JTMB)*, Vol. 7, No. 2, hal: 115-125. FEB UN.
- Mardiana, Fera dan Rose Rahmidani. 2020. “Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Otobus Kurnia (PO. Kurnia) Rute Padang-Medan”. *EcoGreen: Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang*, Vol. 3 No. 2, hal: 232-241. FE UNP.
- Maulana, Roby Irzal. 2018. “Peran Citra Merek Memediasi Kredibilitas Celebrity Endorser Terhadap Niat Beli Smartphone Vivo di Kota Tangsel”. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 2, No. 1, hal: 121-137. FE Unpam.
- Montororing, Patricia M., Harijanto Sabijono dan Heince R. N. Wokas. 2020. “Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Usaha pada Piutang Tak

- Tertagih di PT. Hasjrat Multifinance Manado*". Jurnal EMBA, Vol. 9, No. 3, hal: 1520-1529. FEB Unsrat.
- Pangestu, Robby dan Sugih Sutrisno Putra. 2021. "*Pengembangan Sistem Pengendalian Internal Atas Pengendalian (Studi Kasus PT Sinarmas Multifinance Bandung)*". Indonesian Accounting Literacy Journal, Vol. 1, No. 2, hal: 247-256. Akuntansi Polban.
- Patricia, Proklamawaty dan Ike Devi Sulistyanyngtyas. 2018. "*Pengaruh Tingkat Kredibilitas Komunikator Terhadap Citra Polisi (Kasus pada Program Polisi Sahabat Anak di Polresta Yogyakarta)*". Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 1, No. 1, hal: 1-15. FISIP UAJY.
- Priyatno, Duwi. 2018. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Cetakan 3. Yogyakarta: Gava Media.
- Purnama, Rina dan Asmi Ayuning Hidayah. 2019. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*". Tirtayasa Ekonomika, Vol. 14 No 2, hal: 187-203. FEB Unsoed.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2017. *Psikologi Komunikasi*. Cetakan 12. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady S. M. 2018. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Muhammad Rifky. 2021. "*Account Receivable Flow Test to Prove Real Sales Case: A Study Case of a Tax Court Decision in Indonesia*". International Journal of Accounting Finance in Asia Pasific, Vol. 4, No. 2, hal: 12-22. Balai Diklat Keuangan Medan, Kemenkeu RI.
- Santoso, Pamuji Hari. 2018. "*Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kredibilitas Perusahaan Terhadap Niat Membeli Konsumen pada Produk Kawasaki di Kota Yogyakarta*". Journal of Economic, Business and Accounting (Costing), Vol. 1, No. 2, hal: 209-220. STIE Pelita Indonesia.
- Sicillia, Mita. 2019. "*Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan yang Berdampak Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk Cabang Green Garden*". Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 2 No. 2, hal: 84-97. FE Unpam.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan 21. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suseno, Novie Susanti, Annisa Husnusyifa dan Novi Hidayati. 2022. "*Pengaruh Kredibilitas Brand Ambassador Bangtan Sonyeondan (BTS) dan Brand Image Tokopedia Terhadap Minat Akses Aplikasi E-Commerce (Studi Deskriptif*

Kuantitatif pada Komunitas BTS Army Amino Bandung)". *Commed : Jurnal Komunikasi dan Media*, Vol. 6, No. 2, hal: 218-232. FISIP Uniga.

Sutisna. 2018. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Edisi 8. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tasya dan H. H. Daniel Tamburian. 2022. "*Pengaruh Kredibilitas Raditya Dika Terhadap Citra Merek Bibit*". *Prologia*, Vol. 6, No. 2, hal: 341-348. FIK Untar.

Utami, Dwi Indah. 2022. "*Pengaruh Daya Tarik Celebrity Endorser, Kredibilitas Celebrity Endorser, Kreativitas Iklan dan Kemenarikan Pesan Iklan Terhadap Niat Beli Pengguna E-Commerce*". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 27, No. 3, hal: 391-402. FE Gundar.

Widjajadi. (2022, 5 April). "*Pemkot Surakarta Gandeng Sinar Mas Gelar Pasar Murah Minyak Goreng*". Diakses pada 5 Juli 2023, dari <https://mediaindonesia.com/nusantara/483588/pemkot-surakarta-gandeng-sinar-mas-gelar-pasar-murah-minyak-goreng>

Yulitasari, Hilda dan Uun Machsunah. 2018. "*Pengaruh Kredibilitas Komunikasi Customer Service Terhadap Citra PT. Telekomunikasi Seluler, Tbk (Studi pada GrapariKios Telkomsel Sumber Cirebon)*". *Sosfilkom*, Vol. 12, No. 1, hal: 31-40. FISIP UMC.

Internet

<https://www.simasfinance.co.id/>

<https://www.simasfinance.co.id/awards>

Lampiran 1: Pengantar Kuesioner

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
Jl. Babansari 44, Janti, Caturtunggal, Depok, Kab. Sleman**

Solo, 1 Mei 2023

Kepada:
Yth. Bapak/Ibu Nasabah PT. Sinarmas Multifinance Solo
Di Tempat

Dengan hormat,

Pada kesempatan ini perkenankan saya mohon pengorbanan waktu Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner terlampir. Kuesioner ini hanya dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai hubungan kredibilitas *frontliner* dengan citra perusahaan PT. Sinarmas Multifinance Solo, sehingga tidak terkait sama sekali dengan pribadi Bapak/ Ibu. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan riset dalam rangka penelitian Skripsi saya. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan agar Bapak/ Ibu dapat memberikan jawaban dengan sepenuh hati seperti apa yang Bapak/ Ibu ketahui, rasakan dan alami.

Sebelum mengisi kuesioner, mohon Bapak/ Ibu mengisi lembar *Informed Consent* dan petunjuk yang tersedia. Dengan demikian, saya harap hasil riset ini kelak akan bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan PT. Sinarmas Multifinance Solo. Kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/ Ibu saya jamin sepenuhnya. Saya harap Bapak/ Ibu menjawab semua pernyataan yang ada.

Bantuan Bapak/ Ibu sangat besar artinya bagi saya, khususnya bagi riset ini. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih banyak atas jasa baik Bapak/ Ibu, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik Bapak/ Ibu.

Peneliti,

Kesya Cahyaning Murti
NPM 160905965

Lampiran 2: Lembar Persetujuan Responden (*Informed Consent*)

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama (Inisial) : _____ (boleh dikosongi)

Jenis Kelamin : _____

Usia : _____

Alamat : _____

menyatakan bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden dalam riset yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Univeristas Atma Jaya Yogyakarta mengenai “Hubungan Kredibilitas *Frontliner* dengan Citra Perusahaan PT. Sinarmas Multifinance Solo”.

Tanda tangan saya di bawah ini menunjukkan bahwa saya memperoleh penjelasan dan informasi yang cukup dari peneliti mengenai riset tersebut, sehingga saya memutuskan untuk ikut berpartisipasi dalam riset tersebut tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.

Solo, Mei 2023

Responden,

Lampiran 3: Kuesioner

Bagaimana pendapat Anda tentang pernyataan-pernyataan berikut ini?

No	Item Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A. Kredibilitas <i>Frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo						
1.	<i>Frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo menguasai secara detail materi/ informasi tentang jasa pembiayaan di sana					
2.	<i>Frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo memberi informasi secara jelas kepada saya					
3.	<i>Frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo menggunakan bahasa yang mudah saya mengerti saat memberi penjelasan					
4.	<i>Frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo berlaku jujur saat menjelaskan/ memberikan informasi kepada saya					
5.	Kata-kata <i>frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo meyakinkan saat menyampaikan informasi kepada saya					
6.	<i>Frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo mampu menjawab semua pertanyaan saya tentang jasa pembiayaan di sana					
7.	Penampilan fisik <i>frontliner</i> (pakaian dan perangai) menarik bagi saya					
8.	<i>Frontliner</i> menjaga sopan santun (adab) saat berbicara dengan saya					
9.	<i>Frontliner</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo menggunakan candaan (lelucon) yang sopan saat berbicara dengan saya					
B. Citra Perusahaan (PT. Sinarmas Multifinance Solo)						
1.	Saya merasa bahwa PT. Sinarmas Multifinance Solo bisa dipercaya sebagai perusahaan jasa pembiayaan					
2.	PT. Sinarmas Multifinance Solo mempunyai tanggung jawab sosial, sebab membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan pinjaman dana					
3.	Keyakinan saya mengambil pembiayaan di PT. Sinarmas Multifinance Solo dipicu oleh keterangan orang lain yang merasa sangat puas/ terbantu dengan pembiayaan di sana					
4.	Saya yakin mengambil pembiayaan di PT. Sinarmas Multifinance Solo sebab PT. Sinarmas Multifinance Solo memiliki jaringan yang luas di Indonesia					
5.	Pegawai PT. Sinarmas Multifinance Solo peduli					

	terhadap setiap keluhan nasabah					
6.	Para pegawai PT. Sinarmas Multifinance Solo cepat tanggap terhadap setiap permintaan/ keluhan nasabah					
7.	Saya mudah untuk mengingat nama PT. Sinarmas Multifinance Solo					
8.	<i>Website</i> PT. Sinarmas Multifinance Solo memudahkan saya mengetahui informasi tentang jasa pembiayaan di sana					



Lampiran 4 : Data Hasil Kuesioner

A. Kredibilitas *Frontliner* (x)

No. Sampel	Skor per item kuesioner Kredibilitas <i>Frontliner</i> (x)									Σx
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	39
2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	41
9	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
10	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
11	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
12	5	5	3	5	5	4	5	5	4	41
13	5	5	4	5	4	5	5	4	4	41
14	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
15	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41
16	4	5	4	5	5	5	3	4	4	39
17	5	4	3	5	5	4	5	5	5	41
18	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
19	5	5	3	5	5	4	5	4	5	41
20	5	4	3	5	4	4	5	4	4	38
21	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
22	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
23	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
24	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
25	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
26	5	3	3	4	5	5	3	5	5	38
27	5	4	3	5	5	4	5	4	5	40
28	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42
29	5	5	3	4	5	4	4	5	4	39
30	5	5	3	3	5	4	5	4	4	38
31	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
32	4	4	3	4	5	4	5	4	4	37
33	5	5	3	3	5	3	4	4	4	36
34	5	4	3	5	5	4	4	4	4	38
35	4	4	4	3	5	3	4	4	4	35
36	5	3	2	5	5	4	3	5	5	37
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
38	5	3	2	4	4	4	5	4	4	35
39	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
40	5	4	3	4	4	4	5	4	4	37
41	4	4	3	5	4	4	4	4	4	36
42	5	4	3	4	4	5	3	4	4	36
43	4	3	2	5	4	5	4	4	5	36
44	5	5	3	4	5	4	3	4	5	38
45	5	4	3	4	5	5	4	4	4	38
46	4	5	4	5	4	4	4	5	5	40
47	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40

48	4	4	3	5	5	5	4	4	4	38
49	5	5	2	5	4	5	5	5	5	41
50	4	3	4	4	5	4	5	4	4	37
51	5	3	4	4	5	4	5	4	5	39
52	4	3	3	4	4	5	4	4	4	35
53	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
54	4	5	3	5	4	4	4	4	3	36
55	5	4	2	4	4	5	4	5	5	38
56	4	4	4	4	3	5	3	4	5	36
57	5	4	3	5	5	5	3	5	5	40
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
59	5	3	4	4	4	4	4	4	4	36
60	5	4	4	5	4	5	4	4	4	39
61	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
62	5	5	4	4	4	5	4	4	5	40
63	5	5	3	3	5	3	3	3	5	35
64	4	4	4	5	5	5	3	3	4	37
65	5	4	3	4	5	4	3	4	5	37
66	4	5	4	5	5	5	5	4	4	41
67	5	3	3	3	4	4	4	4	3	33
68	5	4	2	4	4	5	5	4	5	38
69	5	5	3	5	5	5	4	4	5	41
70	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
71	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
72	4	5	3	5	4	5	5	5	5	41
73	4	5	3	4	5	4	4	5	5	39
74	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40
75	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39
76	5	4	3	4	4	4	5	4	4	37
77	5	5	4	5	5	4	4	5	4	41
78	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40
79	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
80	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
81	4	4	3	5	5	5	4	4	5	39
82	4	5	3	3	4	5	5	4	5	38
83	5	4	4	5	5	4	4	4	4	39
84	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
85	5	4	4	4	5	4	4	5	5	40
86	4	5	4	4	5	5	5	4	4	40
87	5	4	3	4	5	4	4	5	4	38
88	5	4	3	4	4	5	5	4	4	38
89	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
90	4	5	3	5	4	4	5	4	5	39
91	5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
92	5	5	4	4	4	5	4	4	5	40
93	4	4	3	5	5	5	5	4	5	40
94	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
95	4	5	3	4	5	4	4	4	5	38
96	5	4	4	3	5	5	5	4	4	39
Σ	440	418	340	418	434	425	416	414	420	3725
\bar{x}	4.6	4.4	3.5	4.4	4.5	4.4	4.3	4.3	4.4	38.802

B. Citra Perusahaan (y)

No. Sampel	Skor per item kuesioner Citra Perusahaan (y)								Σy
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	5	5	4	4	4	34
2	5	5	4	5	5	4	4	5	37
3	5	5	5	5	5	3	5	5	38
4	3	3	3	3	3	4	3	3	25
5	4	3	4	4	5	4	4	4	32
6	5	5	4	5	5	3	5	5	37
7	3	4	3	3	3	3	3	3	25
8	4	5	4	5	5	3	4	5	35
9	4	4	4	4	5	4	4	4	33
10	5	5	5	5	4	4	4	5	37
11	4	4	5	4	4	3	5	5	34
12	5	5	4	4	5	4	4	5	36
13	5	5	4	4	5	3	4	4	34
14	4	5	5	5	4	3	4	5	35
15	4	4	4	4	5	4	5	5	35
16	5	5	5	5	5	3	5	5	38
17	5	4	5	4	4	3	4	5	34
18	4	5	4	5	4	4	5	5	36
19	5	4	5	4	5	4	4	5	36
20	4	4	4	5	5	4	5	5	36
21	5	4	4	5	4	4	5	5	36
22	5	5	5	5	4	4	5	5	38
23	5	5	4	4	4	5	5	5	37
24	5	5	5	5	4	5	5	5	39
25	5	5	4	5	5	4	5	4	37
26	4	4	4	5	5	4	5	5	36
27	3	5	5	5	4	3	5	5	35
28	4	5	4	4	5	4	5	5	36
29	5	4	4	4	5	4	4	5	35
30	5	4	5	4	5	4	5	5	37
31	5	4	5	5	4	4	5	5	37
32	5	4	5	4	4	4	5	5	36
33	5	5	5	4	5	4	5	5	38
34	5	4	5	4	4	4	5	5	36
35	5	4	4	4	4	4	4	5	34
36	4	4	5	5	5	4	4	5	36
37	5	5	5	5	5	4	5	4	38
38	4	4	4	4	4	4	4	5	33
39	4	4	4	5	4	4	4	5	34
40	4	5	4	4	4	4	5	5	35
41	5	5	4	5	4	4	4	5	36
42	5	5	5	5	4	4	5	5	38
43	5	4	4	5	4	4	5	5	36
44	4	5	5	5	4	4	4	5	36
45	4	4	5	5	5	4	5	5	37
46	5	4	4	4	5	4	4	5	35
47	4	5	4	4	4	4	5	5	35
48	4	4	5	5	5	4	5	5	37
49	4	4	5	4	5	4	4	4	34

50	4	5	4	5	4	4	4	5	35
51	4	4	5	5	4	4	5	5	36
52	4	5	4	5	4	4	5	4	35
53	4	5	5	4	4	3	5	5	35
54	4	5	4	5	4	4	5	5	36
55	4	4	5	5	4	4	5	5	36
56	5	5	4	4	4	3	5	5	35
57	5	5	5	4	4	4	5	5	37
58	5	5	5	5	4	4	5	5	38
59	4	5	5	5	4	4	5	5	37
60	5	5	5	5	5	4	4	4	37
61	5	5	4	5	5	4	5	5	38
62	4	4	4	5	4	3	4	5	33
63	4	5	5	4	5	4	4	5	36
64	4	4	4	4	4	4	4	5	33
65	5	4	4	4	5	4	5	5	36
66	5	4	5	4	4	4	4	5	35
67	4	4	4	5	5	4	4	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	4	5	5	4	4	4	4	5	35
70	4	5	4	5	4	5	4	5	36
71	4	4	5	4	4	5	5	5	36
72	5	4	5	5	4	4	4	5	36
73	4	5	4	5	5	4	5	5	37
74	5	4	5	4	4	4	4	5	35
75	5	4	5	4	5	4	5	4	36
76	4	5	4	5	5	4	4	5	36
77	4	4	5	5	5	5	5	5	38
78	4	5	5	5	4	4	4	5	36
79	5	4	5	4	5	5	4	5	37
80	5	5	4	4	4	4	5	5	36
81	5	5	5	5	4	5	5	5	39
82	4	5	5	5	4	3	3	4	33
83	5	4	5	5	4	4	5	5	37
84	4	4	4	4	4	4	5	5	34
85	4	5	4	4	4	4	5	4	34
86	5	4	4	4	5	4	5	5	36
87	5	4	5	4	5	4	5	5	37
88	5	5	4	4	5	4	5	5	37
89	5	5	4	4	4	4	4	4	34
90	4	5	4	5	5	4	4	5	36
91	5	4	5	5	5	5	5	5	39
92	4	5	5	4	4	4	4	4	34
93	4	4	4	5	4	4	4	5	34
94	4	4	5	4	4	4	5	5	35
95	5	5	5	4	5	4	4	5	37
96	3	5	4	5	4	3	4	5	33
Σ	427	432	430	433	424	378	434	462	3420
\bar{y}	4.4	4.5	4.5	4.5	4.4	3.9	4.5	4.8	35.625

Lampiran 5: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

A. Validitas-Reliabilitas Kuesioner Kredibilitas *Frontliner* (x)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation ($r_{hitung\ x}$)	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item x.1	34.22	6.846	.253	.616
Item x.2	34.45	6.145	.367	.589
Item x.3	35.26	6.426	.266	.617
Item x.4	34.45	6.292	.348	.594
Item x.5	34.28	6.878	.221	.623
Item x.6	34.37	6.468	.339	.597
Item x.7	34.47	6.231	.317	.603
Item x.8	34.49	6.337	.437	.576
Item x.9	34.43	6.731	.269	.613

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.80	7.845	2.801	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	9

B. Validitas-Reliabilitas Kuesioner Citra Perusahaan (y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation ($r_{hitung\ y}$)	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item y.1	31.18	3.663	.384	.552
Item y.2	31.13	4.174	.271	.616
Item y.3	31.15	3.831	.340	.566
Item y.4	31.11	3.892	.309	.576
Item y.5	31.21	4.082	.220	.601
Item y.6	31.69	4.238	.276	.611
Item y.7	31.10	3.610	.432	.536
Item y.8	30.81	3.859	.455	.541

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
35.63	4.847	2.202	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	8

Lampiran 6: Hasil Uji Prasyarat Normalitas Data

NPAR TESTS
 /K-S (NORMAL)=x y
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kredibilitas frontliner (x)	Citra perusahaan (y)
N		96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38.80	35.63
	Std. Deviation	2.801	2.202
Most Extreme Differences	Absolute	.148	.172
	Positive	.133	.131
	Negative	-.148	-.172
Kolmogorov-Smirnov Z		1.447	1.683
Asymp. Sig. (2-tailed)		.303	.692

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Menurut Priyatno (2018:118), ketentuan pengujian normalitas datanya, yaitu:

- Jika nilai *asympt. sig.* > 0,05 maka data berdistribusi normal
- Jika nilai *asympt. sig.* < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Lampiran 7: Hasil Uji Korelasi Tunggal

```

CORRELATIONS
  /VARIABLES=x y
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kredibilitas <i>frontliner</i> (x)	96	27	45	38.80	2.801
Citra perusahaan (y)	96	25	40	35.63	2.202
Valid N (listwise)	96				

Correlations

		Kredibilitas <i>frontliner</i> (x)	Citra perusahaan (y)
Kredibilitas <i>frontliner</i> (x)	Pearson Correlation	1	.669*
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Citra perusahaan (y)	Pearson Correlation	.669*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Ketentuan pengujian hipotesisnya, yaitu:

- Jika $Sig. \leq 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- Jika $Sig. > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Lampiran 8: Tabel Nilai r (r_{tabel})

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,734	43	0,301	0,389
9	0,660	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,295	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,291	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,443	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	96	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

(Sumber: Priyatno, 2018)

Nilai tabel r (r_{tabel}) ini digunakan untuk menguji validitas item kuesioner, sebagai pembanding nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r_{hitung}) dari *output* SPSS hasil uji validitas item kuesioner.

