

## LAMPIRAN

### Lampiran A: Matriks Penelitian

No	Variabel	Indikator	Tolak Ukur
1.	<p>Terpaan Berita Mengenai Isu Rangka Smart Architecture Frame (eSAF) milik PT Astra Honda Motor Yang Mudah Patah Skala: Ordinal</p>	<p>Pengetahuan tentang waktu kapan isu terjadi</p>	<p>Responden mampu menyebutkan kapan isu mengenai kerusakan rangka eSAF dimulai dengan benar.</p>
		<p>Pengetahuan mengenai masalah apa yang terjadi</p>	<p>Responden mampu menyebutkan mengenai masalah apa yang terjadi kepada Honda</p>
		<p>Pengetahuan tentang media sosial yang digunakan konsumen</p>	<p>Responden dapat menyebutkan di media sosial manakah sejumlah pelanggan mengeluh mengenai kerusakan rangka eSAF</p>
		<p>Pengetahuan tentang masalah apa yang terjadi kepada rangka eSAF</p>	<p>Responden mampu menyebutkan masalah apa yang terjadi kepada rangka eSAF</p>
		<p>Pengetahuan tentang tokoh dalam pihak Honda</p>	<p>Responden mampu menyebutkan tokoh yang memberikan</p>

			tanggapan terhadap isu kerusakan rangka eSAF dari pihak Honda
		Pengetahuan tentang upaya dari Honda	Responden mampu menyebutkan upaya apa yang dilakukan Honda dalam menanggapi isu
2.	Brand Image di Twitter Skala: Ordinal	Memiliki pendapat mengenai Honda merupakan distribusi sepeda motor yang memberikan kualitas terbaik	Responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa Honda merupakan distribusi sepeda motor yang memberikan kualitas terbaik
		Memiliki pendapat mengenai Honda merupakan distribusi sepeda motor yang memenuhi kebutuhan konsumen akan sepeda motor yang berkualitas	Responden tidak setuju bahwa Honda merupakan distribusi sepeda motor yang memenuhi kebutuhan konsumen akan sepeda motor yang berkualitas
		Mengalami kerusakan pada rangka eSAF sesuai berita	Responden mengalami kerusakan pada rangka eSAF sesuai dengan berita
		Membaca cuitan negatif tentang mengenai isu rangka	Responden membaca cuitan negatif tentang mengenai isu

		eSAF Honda yang mudah patah dan berkarat di Twitter	rangka eSAF Honda yang mudah patah dan berkarat di Twitter
		Ikut menulis cuitan mengenai rangka eSAF milik Honda yang buruk	Responden ikut menulis cuitan mengenai rangka eSAF milik Honda yang buruk
		Ikut membagikan informasi mengenai kerusakan rangka eSAF kepada orang lain	Responden ikut membagikan informasi mengenai kerusakan pada rangka eSAF kepada orang lain
3.	Tingkat Kepercayaan Konsumen Mengenai Kualitas Motor PT Astra Honda Motor Skala: Ordinal	Memiliki pikiran untuk berpindah ke distribusi sepeda motor lainnya	Responden sempat memiliki keinginan untuk berpindah ke distribusi sepeda motor lainnya
		Memiliki keputusan dalam penggunaan sepeda motor milik Honda sebagai pilihan utama setelah mengalami kerusakan pada rangka eSAF	Responden tidak memilih sepeda motor Honda sebagai pilihan utama setelah mengalami kerusakan pada rangka eSAF
		Memiliki pendapat mengenai Honda terhadap lingkungan sekitar	Responden tidak merekomendasikan produk Honda kepada teman atau kerabat

		Memiliki pendapat mengenai kualitas sepeda motor Honda	Responden tidak puas dengan kualitas sepeda motor Honda
		Memiliki pendapat mengenai cara Honda dalam mengatasi isu	Responden tidak puas dengan cara Honda mengatasi isu

## Lampiran B: Kuesioner Penelitian

### A. Data Diri

- Nama :
- Jenis Kelamin :
- Usia :
- Pekerjaan :
- Wilayah Domisili :

### B. Daftar Pertanyaan

**NB : Jawaban yang benar adalah opsi yang berwarna kuning**

#### **TERPAAN BERITA MENGENAI ISU Rangka Smart Architecture Frame (eSAF) MILIK PT Astra Honda Motor YANG MUDAH PATAH**

1. Kapan isu mengenai rangka eSAF milik Honda memiliki masalah?
  - Juni 2023
  - Agustus 2023
  - Januari 2023
  - September 2023
  
2. Masalah apa yang dialami oleh Rangka Smart Architecture Frame (eSAF) milik Honda?
  - Mudah bengkok
  - Tidak memiliki warna yang cocok
  - Mudah patah dan karatan
  - Tidak kokoh
  
3. Di media sosial mana kah sejumlah konsumen mengeluh mengenai rangka eSAF?
  - Instagram
  - Facebook

- Line
- Twitter

4. Apakah penyebab masalah rangka eSAF?

- Belum diketahui
- Kurangnya pemeliharaan produk
- Tidak dirawat dengan betul
- Terlalu banyak terkena debu dan air

5. Siapakah yang memberikan tanggapan terhadap mudah patahnya rangka eSAF milik Honda?

- General Manager Corporate Communication Astra Honda Motor (AHM) Ahmad Muhibbuddin
- Admin Honda Sosial Media Twitter
- Call Center Honda
- Presiden Direktur Honda Kotaro Shimizu

6. Upaya apa yang dilakukan Honda dalam menanggapi isu tersebut?

- Diam saja
- Mengirimkan montir ke masing-masing rumah pelanggan
- Mengganti sepeda motor
- Membuka pusat pengaduan

## BRAND IMAGE DI TWITTER

7. Honda merupakan distribusi sepeda motor yang memberikan kualitas terbaik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju

- Sangat Tidak Setuju
8. Honda merupakan distribusi sepeda motor yang memenuhi kebutuhan konsumen akan sepeda motor yang berkualitas
- Sangat Setuju
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Sangat Tidak Setuju
9. Saya tidak mengalami kerusakan pada rangka eSAF di sepeda motor
- Sangat Setuju
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Sangat Tidak Setuju
10. Saya tidak membaca cuitan negatif mengenai isu rangka eSAF Honda yang mudah patah dan berkarat di Twitter
- Sangat Setuju
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Sangat Tidak Setuju
11. Saya tidak ikut menulis cuitan mengenai rangka eSAF milik Honda yang buruk
- Sangat Setuju
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Sangat Tidak Setuju
12. Saat mengalami kerusakan pada rangka eSAF, saya tidak membagikan informasi tersebut kepada orang lain

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**TINGKAT KEPERCAYAAN KONSUMEN MENGENAI KUALITAS MOTOR  
PT ASTRA HONDA MOTOR (Sangat Tidak Setuju: 4)**

13. Saya tidak pernah memiliki keinginan untuk berpindah ke distribusi sepeda motor lainnya

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

14. Saya menggunakan sepeda motor milik Honda sebagai pilihan utama setelah mengalami kerusakan pada rangka eSAF

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

15. Saya merekomendasikan produk Honda kepada teman atau kerabat saya

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

16. Saya merasa puas dengan kualitas produk Honda

- Sangat Setuju
- Setuju



- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

17. Honda dapat mengatasi isu rangka eSAF dengan benar

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Lampiran C: Tabel Induk

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	TO TAL	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	TO TAL	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	TO TAL
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	3	2	11
1	1	0	1	0	1	4	2	2	2	1	1	1	9	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
0	0	1	0	0	0	1	2	2	3	4	4	2	17	2	2	3	3	2	12
0	0	1	1	1	1	4	3	2	4	3	1	3	16	2	2	3	3	2	12
1	1	0	1	0	1	4	2	2	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14
0	0	1	0	1	0	2	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	2	12
0	0	1	1	1	1	4	3	2	2	4	1	2	14	4	3	4	4	4	19
0	0	0	1	0	1	2	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11
0	0	1	1	1	1	4	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10
1	1	0	0	0	0	2	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	3	4	19
0	0	0	1	0	1	2	1	2	2	1	1	1	8	3	4	4	2	3	16
0	0	1	0	0	0	1	2	3	4	4	2	3	18	2	2	3	3	2	12
0	0	1	1	0	1	3	4	4	3	2	1	3	17	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	3	21	3	2	3	4	3	15
0	0	1	0	0	0	1	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	0	1	0	1	4	3	3	4	3	3	3	19	3	4	2	3	3	15
0	0	1	0	0	0	1	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	3	14
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	1	1	9	2	2	3	3	2	12
0	0	0	1	0	1	2	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	3	14
0	0	0	1	0	1	2	4	3	4	4	1	4	20	3	2	4	4	3	16
0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	4	3	15
1	1	1	1	0	1	5	3	4	4	3	2	2	18	3	4	3	4	3	17
0	0	1	1	1	1	4	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15
0	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	21	4	1	4	4	4	17
0	0	1	1	1	1	4	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	3	15
0	0	0	1	0	1	2	4	4	3	3	1	2	17	4	3	4	3	4	18
0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	12	2	3	1	1	2	9
0	0	0	1	0	1	2	3	3	2	2	1	1	12	2	2	3	3	2	12
0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	4	2	12
1	1	1	1	0	1	5	2	2	4	2	1	1	12	1	4	1	4	1	11
0	0	0	1	0	1	2	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	2	4	18
1	1	0	1	0	1	4	1	1	2	4	1	1	10	4	4	2	2	4	16
0	0	0	1	0	1	2	3	2	2	2	1	2	12	4	2	3	3	4	16

1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	3	2	11
0	0	1	1	0	1	3	3	3	2	2	1	2	13	2	4	3	3	2	14
1	1	0	1	0	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	2	4	4	1	12
0	0	1	0	1	0	2	2	2	2	1	1	1	9	1	4	1	2	4	12
0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	4	1	3	17	3	3	4	3	3	16
0	0	1	1	1	1	4	2	2	3	3	1	1	12	2	2	2	3	2	11
0	0	0	1	0	1	2	2	2	3	2	4	1	14	1	1	3	2	4	11
0	0	1	0	1	0	2	4	4	4	2	3	4	21	4	2	4	4	4	18
0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	1	3	3	14	1	1	3	1	4	10
0	0	1	0	0	0	1	3	4	3	3	1	2	16	2	2	2	2	2	10
0	0	1	0	1	0	2	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15
1	1	0	1	0	1	4	2	3	2	2	1	3	13	3	3	3	2	3	14
0	0	1	1	1	1	4	3	3	4	2	1	2	15	3	2	2	2	3	12
1	1	0	1	0	1	4	2	2	4	3	1	1	13	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	0	1	3	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10
0	0	0	1	0	1	2	2	4	4	4	4	4	22	4	4	3	3	4	18
1	1	0	0	0	0	2	2	2	4	2	3	4	17	4	3	3	4	4	18
1	1	1	1	0	1	5	3	3	3	4	1	2	16	4	2	3	3	4	16
0	0	1	0	1	0	2	2	2	4	2	1	2	13	2	2	2	2	2	10
1	1	1	0	1	0	4	3	3	3	4	1	2	16	3	3	3	3	3	15
1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	3	1	2	12	3	2	2	2	3	12
0	0	1	0	0	0	1	4	4	3	4	2	3	20	3	4	4	3	3	17
1	1	0	0	0	0	2	2	3	4	3	1	3	16	4	4	4	3	4	19
0	0	1	1	0	1	3	3	2	3	2	1	3	14	3	2	3	3	3	14
0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	20
0	0	0	1	0	1	2	3	3	3	3	2	2	16	3	4	4	4	3	18
0	0	0	1	0	1	2	2	3	4	3	2	3	17	3	4	3	3	3	16
0	0	1	1	1	1	4	2	2	4	1	1	4	14	1	1	1	2	4	9
1	1	0	1	0	1	4	1	1	3	1	1	3	10	1	4	2	2	4	13
1	1	1	0	0	0	3	3	3	1	1	1	4	13	4	4	3	2	4	17
1	1	1	1	1	1	6	4	4	3	2	2	3	18	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	4	4	3	2	2	3	18	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	20
1	1	1	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	0	1	0	1	4	2	2	3	2	1	1	11	3	4	3	2	3	15
1	1	1	1	0	1	5	3	3	3	2	1	3	15	4	3	3	3	4	17
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20

1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	3	4	18
0	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	3	3	3	3	3	4	19	4	4	3	3	4	18
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	3	16
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	3	4	4	2	4	21	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20