

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Bernart Alan Schraven mahasiswa semester 9 jurusan manajemen STIE Malangkececwara Malang. Saat ini sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL"**. Agar penelitian ini dapat berlangsung dengan baik, saya mengharapkan kesediaan dan bantuan teman-teman untuk meluangkan sedikit waktu dalam mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel. Dalam pengisian kuisisioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal bagian dengan saksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat teman-teman.

Atas perhatian dan kesediaan waktunya, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Bernart Alan Schraven

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Npk :

2. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan dengan memilih salah satu 5 alternatif yang tersedia.

Berikan tanda (√) pada salah satu pilihan pendapat teman-teman semua.

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak setuju
2. TS : Tidak setuju
3. N : Cukup setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat setuju

3. PERTANYAAN KUESIONER

Berilah tanda centang (√) pada kotak yang tersedia

Topik	No	Pertanyaan	Pendapat Konsumen				
			SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Pelanggan	1.	Saya puas dengan kinerja kartu Telkomsel selama saya menggunakannya.					
	2.	Semua yang saya inginkan dari kartu seluler telah saya dapatkan dari kartu Telkomsel.					
	3.	Saya ingin merekomendasikan kepada orang lain untuk mau menggunakan kartu Telkomsel.					

Citra Merek	1.	Telkomsel merupakan merek yang sangat terkenal dikalangan masyarakat.					
	2.	Telkomsel merupakan salah satu merek yang sangat dipercaya oleh masyarakat akan kualitas dan mutu pelayanannya.					
Harga	1.	Tarif Telkomsel (tarif sms, telepon, dan internet) sesuai dengan kualitas produk Telkomsel.					
	2.	Pilihan paket pulsa yang bervariasi (paket sms, telepon reguler, dan internet) yang sesuai dengan kebutuhan membuat saya tetap memakai kartu Telkomsel.					
	3.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya beli mahasiswa.					
Promosi	1.	Iklan tentang Telkomsel yang menarik ada dimana-mana, serta informatif membuat saya tetap memakai kartu Telkomsel.					
	2.	Pemberian bonus yang dilakukan Telkomsel (bonus telepon, sms, dan internet) membuat saya tetap memakai kartu Telkomsel.					

	3.	Pengadaan program undian berhadiah yang dilakukan Telkomsel (Telkomsel point) membuat saya tetap memakai kartu Telkomsel.					
Signal/jaringan Telepon	1.	Signal/jaringan Telkomsel dapat ditemukan dimana saja, bukan hanya di kota-kota besar tetapi sampai ke pelosok daerah.					
	2.	Telkomsel memberikan pelayanan signal/jaringan yang sangat memuaskan.					
Loyalitas Pelanggan	1.	Saya mau membeli kembali produk Telkomsel yang lain.					
	2.	Saya tidak mau berganti kartu seluler dengan kartu seluler yang lain selain Telkomsel.					
	3.	Saya selalu memperhatikan perkembangan produk Telkomsel. Misalnya : fitur baru Telkomsel, produk” Telkomsel, dll.					

Lampiran 2

HASIL OLAH DATA SPSS

Hasil Uji Validitas

Variavel	Item Pertanyaan	Pearson's Correlations	Sig.	keterangan
Citra Merek	X1.1	0,901	0,000	VALID
	X1.2	0,922	0,000	VALID
Harga	X2.1	0,861	0,000	VALID
	X2.2	0,837	0,000	VALID
	X2.3	0,865	0,000	VALID
Promosi	X3.1	0,918	0,000	VALID
	X3.2	0,856	0,000	VALID
	X3.3	0,918	0,000	VALID
Signal/Jaringan Telepon	X4.1	0,927	0,000	VALID
	X4.2	0,889	0,000	VALID
Loyalitas Pelanggan	X5.1	0,842	0,000	VALID
	X5.2	0,875	0,000	VALID
	X5.3	0,858	0,000	VALID
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,824	0,000	VALID
	Y.2	0,895	0,000	VALID
	Y.3	0,799	0,000	VALID

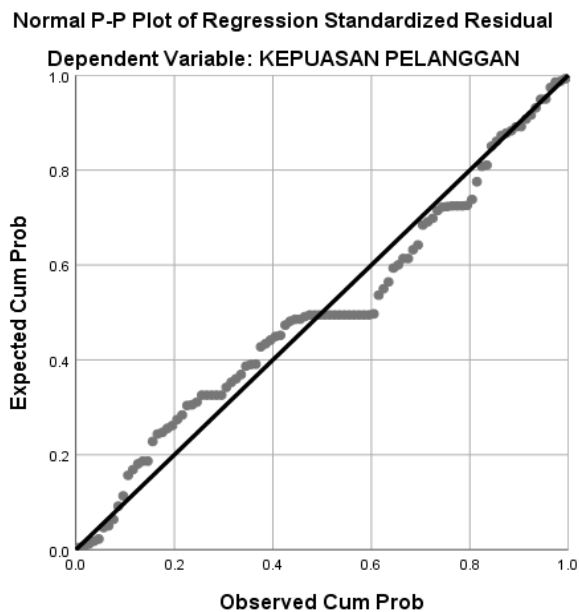
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Citra Merek (X1)	0,794	Reliabel
Harga (X2)	0,815	Reliabel
Promosi (X3)	0,873	Reliabel
Signal/Jaringan Telepon (X4)	0,780	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (X5)	0,819	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,791	Reliabel

Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CITRA MEREK	100	5	10	9.08	1.161
HARGA	100	6	15	11.84	2.219
PROMOSI	100	6	15	11.95	2.350
SIGNAL/JARINAGAN TELEPON	100	4	10	8.18	1.598
LOYALITAS PELANGGAN	100	6	15	11.99	2.190
KEPUASAN PELANGGAN	100	7	15	12.53	1.893
Valid N (listwise)	100				

Hasil Uji Normalitas

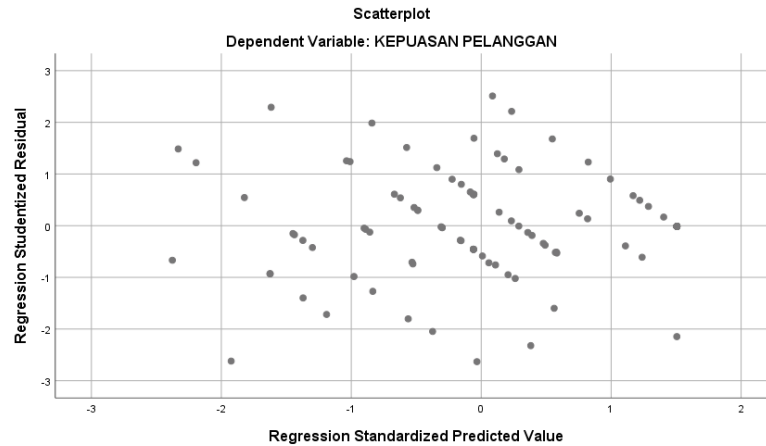


Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
CITRA MEREK	.573	1.746
HARGA	.320	3.125
PROMOSI	.279	3.589

SIGNAL/JARINAGAN TELEPON	.542	1.844
LOYALITAS PELANGGAN	.362	2.762

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.871 ^a	.759	.746	.954	2.023
a. Predictors: (Constant), LOYALITAS PELANGGAN, CITRA MEREK, SIGNAL/JARINAGAN TELEPON, HARGA, PROMOSI					
b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN					

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.104	.787		2.675	.009
	CITRA MEREK	.125	.109	.076	1.142	.256
	HARGA	.236	.076	.276	3.083	.003
	PROMOSI	.205	.077	.254	2.652	.009
	SIGNAL/JARINAGAN TELEPON	.084	.082	.071	1.026	.308

	LOYALITAS PELANGGAN	.281	.073	.325	3.864	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.104	.787		2.675	.009
	CITRA MEREK	.125	.109	.076	1.142	.256
	HARGA	.236	.076	.276	3.083	.003
	PROMOSI	.205	.077	.254	2.652	.009
	SIGNAL/JARINAGAN TELEPON	.084	.082	.071	1.026	.308
	LOYALITAS PELANGGAN	.281	.073	.325	3.864	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.759	.746	.954
a. Predictors: (Constant), LOYALITAS PELANGGAN, CITRA MEREK, SIGNAL/JARINAGAN TELEPON, HARGA, PROMOSI				
b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN				