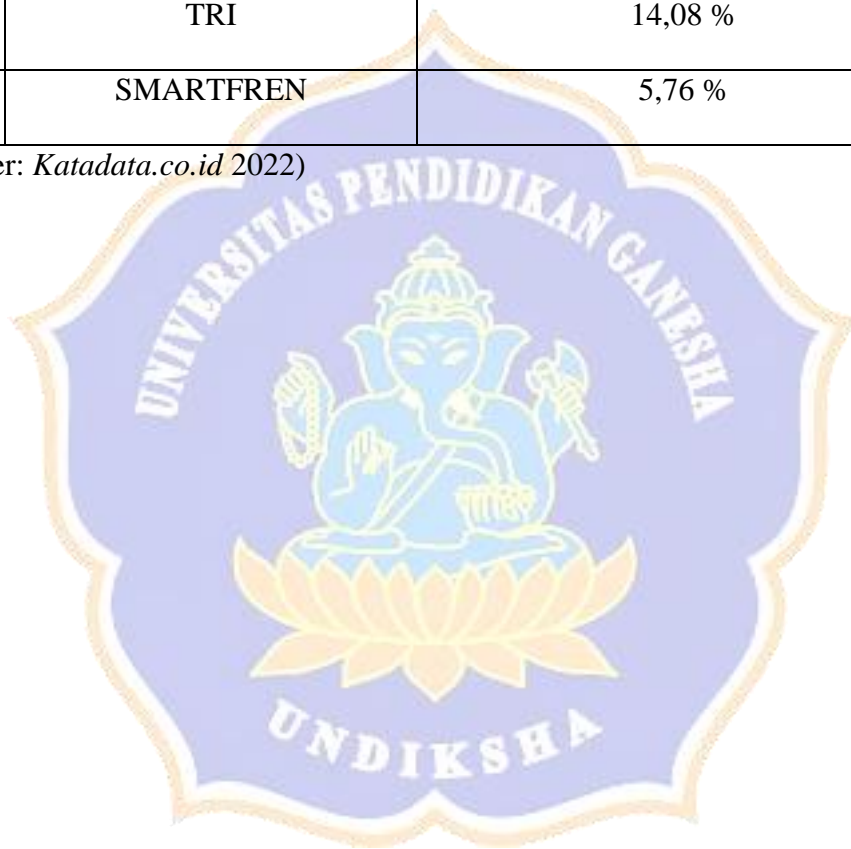


Lampiran 1. Presentase Pengguna Kartu Sellular Di Indonesia**Tabel 1.1**

NO	NAMA KARTU	PRESENTASE PENGGUNA
1	TELKOMSEL	41,94 %
2	XL AXIATA	20,44 %
3	INDOSAT OOREDOO	17,78 %
4	TRI	14,08 %
5	SMARTFREN	5,76 %

(Sumber: *Katadata.co.id* 2022)



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Paket *Smartfren*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 27 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Komang Norman
NIM. 1917041169

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PAKET SMARTFREN

Kepada:

Yth. Saudara/saudari

Dengan hormat,

Berkaitan dengan tugas akhir saya yang sedang berlangsung di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, saya bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Paket *Smartfren*”.

Saya mohon kerja sama Anda dalam mengisi kuesioner ini berdasarkan keadaan saat ini, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk tujuan penelitian. Saya mengucapkan terimakasih atas kerjasama Anda, karena sejalan dengan sentimen yang saya sampaikan sebelumnya.

Identitas Responden

1. Nama :
2. NIM :
3. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
4. Angkatan :
5. Program Studi :

Petunjuk :

1. Isilah identitas responden yang disediakan
2. Pilih alternatif jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan situasi yang dihadapi dengan memberi tanda centang (√) pada kolom alternatif yang telah ditentukan.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:
 - (SS) = Sangat Setuju
 - (S) = Setuju

(N) = Netral

(TS) = Tidak Setuju

(STS) = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Harga (X ₁)	5	4	3	2	1
1.	Harga kartu paket <i>smartfren</i> terjangkau oleh semua kalangan.					
2.	Harga produk yang di tawarkan sesuai dengan harapan saya.					
3.	Harga produk yang di tawarkan sesuai dengan kualitas produk.					
4.	Hargaproduksesuaidengan yang manfaat yang di harapkan.					
5.	Hargakartupaket <i>smartfren</i> mampubersaing dengankartupaketlainnya.					
	Kualitas Pelayanan (X ₂)	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	1. Seberapapuaskan Anda dengan layanan yang diberikan oleh kartupaket <i>Smartfren</i> ?					
2.	1. Apakah layanan yang diberikan oleh <i>smartfren</i> akurat?					
3.	Apakah layanan diberikan dengan harga yang wajar?					
4.	1. Apakah Anda akan merekomendasikan kartupaket <i>smartfren</i> ini kepada orang lain?					
5.	Apakah masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan?					
	Kepuasan Pelanggan (Y)	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Apa alasan Anda memilih kartupaket <i>smartfren</i> ?					
2.	Seberapa puas Anda dengan kartupaket <i>smartfren</i> ?					
3.	Apakah harga kartupaket <i>smartfren</i> kami sesuai dengan kualitasnya?					
4.	Apakah Anda merasa terbantu dengan pelayanan kartupaket <i>smartfren</i> ?					
5.	Apakah					

	kartupaketsmartfrensesuaidenganekspek tasi Anda?					
--	---	--	--	--	--	--

Lampiran 3. Hasil Uji SPSS

Uji Deskriptif

Statistics

JenisKelamin

N	Valid	100
	Missing	0

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	66	66.0	66.0	66.0
Valid 2.00	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Uji Reabilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.2500	.74366	100
X1.2	4.3100	.67712	100
X1.3	4.2700	.69420	100
X1.4	4.0500	.79614	100
X1.5	4.2400	.63755	100

Uji Reabilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.2900	.64031	100
X2.2	4.1300	.74745	100
X2.3	4.2500	.70173	100
X2.4	4.0300	.71711	100
X2.5	4.0800	.72027	100

Uji Reabilitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.2100	.74257	100
Y2	4.2200	.75985	100
Y3	3.9000	.83485	100
Y4	4.0800	.76118	100
Y5	4.0900	.75338	100
Y6	3.8900	.86334	100

Uji Validitas

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
Pearson Correlation	1	.567**	.494**	.405**	.213*	.767**
X1.1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.033	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.567**	1	.465**	.327**	.247*	.731**
X1.2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.013	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.494**	.465**	1	.414**	.217*	.733**
X1.3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.030	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.405**	.327**	.414**	1	.374**	.733**
X1.4 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.213*	.247*	.217*	.374**	1	.561**
X1.5 Sig. (2-tailed)	.033	.013	.030	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100

	Pearson Correlation	.767**	.731**	.733**	.733**	.561**	1
X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
	Pearson Correlation	1	.701**	.466**	.443**	.387**	.745**
X2.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.701**	1	.477**	.483**	.506**	.800**
X2.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.466**	.477**	1	.667**	.560**	.799**
X2.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.443**	.483**	.667**	1	.680**	.828**
X2.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.387**	.506**	.560**	.680**	1	.795**
X2.5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.745**	.800**	.799**	.828**	.795**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
	Pearson Correlation	1	.615**	.328**	.363**	.417**	.320**	.686**
Y1	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.615**	1	.433**	.546**	.600**	.545**	.851**
Y2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.328**	.433**	1	.315**	.416**	.363**	.664**
Y3	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.363**	.546**	.315**	1	.498**	.321**	.689**
Y4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.417**	.600**	.416**	.498**	1	.466**	.773**
Y5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.320**	.545**	.363**	.321**	.466**	1	.705**
Y6	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.686**	.851**	.664**	.689**	.773**	.705**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Determinasi R

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.889 ^a	.790	.785	1.58731	.790	182.056	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	917.395	2	458.697	182.056	.000 ^b
	Residual	244.395	97	2.520		
	Total	1161.790	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

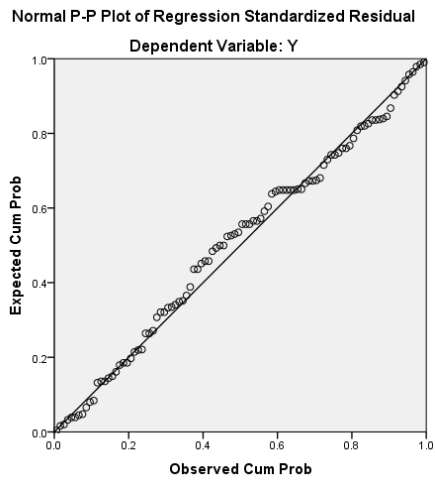
Uji T dan Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.305	1.393		.937	.351					
	X1	.517	.088	.380	5.859	.000	.784	.511	.273	.516	1.939
	X2	.711	.079	.581	8.963	.000	.846	.673	.417	.516	1.939

a. Dependent Variable: Y

Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.57119107
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.052
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.652
Asymp. Sig. (2-tailed)		.788

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

