



LAMPIRAN

LAMPIRAN 01 : Kuesioner Penelitian

“Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo di Denpasar”

BAGIAN 1 : Data Responden

Responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda pada jawaban yang tersedia.

1. Nama :.....
2. Usia :.....
3. Pekerjaan?
 - a. Mahasiswa
 - b. Wirausaha
 - c. Karyawan,
 - d. Pegawai Negeri Sipil,
 - e. Lainnya.....(Isi sendiri)
4. Jenis Kelamin?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Sudah Berapa kali menggunakan kartu Indosat Ooredoo?
 - a. 1-2 kali
 - b. 3-4 kali
 - c. 5-6 kali
6. Mengapa anda tertarik memakai produk Indosat Ooredoo?
 - a. Harga yang terjangkau
 - b. Rekomendasi dari teman
 - c. Tertarik menggunakan produknya
 - d. Lainnya(Isi sendiri)

Silahkan melanjutkan mengisi kuesioner, dengan memberikan tanda centang (√) pada setiap pernyataan yang sesuai dengan penilaian yang berkaitan dengan sikap anda terhadap kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat Ooredoo di Denpasar

Bagian 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. R : Ragu-Ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Kualitas Produk

No	Pernyataan Kualitas Produk (X ₁)	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa Indosat Ooredoo dapat memberikan kualitas jaringan internet yang baik					
2	Saya merasa kartu Indosat Ooredoo sesuai dengan spesifikasi yang ditulis pada kemasan					
3	Saya merasa fitur pada aplikasi Indosat Ooredoo sangat membantu dalam pembelian paket Indosat Ooredoo					
4	Saya merasa kualitas produk Indosat Ooredoo sesuai dengan harga dan iklan yang ditampilkan					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan (X ₂)	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa pelayanan Customer Service responsif saat terjadi gangguan jaringan					

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan (X ₂)	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
2	Saya merasa harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas jaringan internet yang diberikan					

Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan Loyalitas Pelanggan (Y)	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Jika saya ditawarkan produk lain, apakah saya akan bertahan dengan produk Indosat Ooredoo					
2	Apakah berita negatif mengenai perusahaan akan mempengaruhi saya dalam menggunakan produk Indosat Ooredoo					
3	Apakah saya akan merekomendasikan produk Indosat Ooredoo kepada keluarga atau sahabat					

Lampiran 02 : Data Responden

No.	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	28 tahun	Perempuan	Karyawan
2	30 tahun	Laki-laki	Wirausaha
3	21 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
4	23 tahun	Laki-laki	Karyawan
5	26 tahun	Perempuan	Karyawan
6	23 tahun	Laki-laki	Wirausaha
7	25 tahun	Laki-laki	Karyawan
8	25 tahun	Laki-laki	Wirausaha
9	25 tahun	Laki-laki	Karyawan
10	24 tahun	Laki-laki	Karyawan
11	20 tahun	Perempuan	Mahasiswa
12	22 tahun	Perempuan	Wirausaha
13	24 tahun	Perempuan	Wirausaha
14	23 tahun	Laki-laki	Karyawan
15	21 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
16	25 tahun	Perempuan	Wirausaha
17	21 tahun	Perempuan	Wirausaha
18	20 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
19	19 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
20	20 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
21	24 tahun	Laki-laki	Karyawan
22	20 tahun	Laki-laki	Karyawan
23	22 tahun	Laki-laki	Pengawai Negeri Sipil
24	20 tahun	Perempuan	Mahasiswa
25	25 tahun	Laki-laki	Wirausaha
26	23 tahun	Laki-laki	Wirausaha
27	19 tahun	Perempuan	Mahasiswa
28	23 tahun	Perempuan	Karyawan
29	20 tahun	Perempuan	Mahasiswa

No.	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
30	19 tahun	Perempuan	Karyawan
31	25 tahun	Perempuan	Karyawan
32	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa
33	28 tahun	Laki-laki	Karyawan
34	22 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
35	27 tahun	Laki-laki	Karyawan
36	20 tahun	Perempuan	Mahasiswa
37	19 tahun	Perempuan	Mahasiswa
38	19 tahun	Laki-laki	Karyawan
39	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa
40	19 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
41	23 tahun	Perempuan	Mahasiswa
42	26 tahun	Laki-laki	Pengawai Negeri Sipil
43	25 tahun	Perempuan	Mahasiswa
44	23 tahun	Perempuan	Mahasiswa
45	20 tahun	Laki-laki	Mahasiswa



Lampiran 03 : Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk

KUALITAS PRODUK (X1)					
No.	P1	P2	P3	P4	Total X ₁
1	4	5	5	4	18
2	5	5	4	5	19
3	2	1	2	1	6
4	1	2	2	1	6
5	2	1	2	2	7
6	2	1	2	1	6
7	2	1	2	1	6
8	5	2	2	4	13
9	2	1	2	1	6
10	2	2	1	2	7
11	2	2	3	2	9
12	2	4	2	2	10
13	1	2	1	2	6
14	2	2	2	1	7
15	1	2	2	2	7
16	2	2	1	2	7
17	2	2	4	2	10
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20

KUALITAS PRODUK (X1)					
No.	P1	P2	P3	P4	Total X ₁
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	3	5	4	5	17
44	4	5	4	5	18
45	5	4	5	4	18

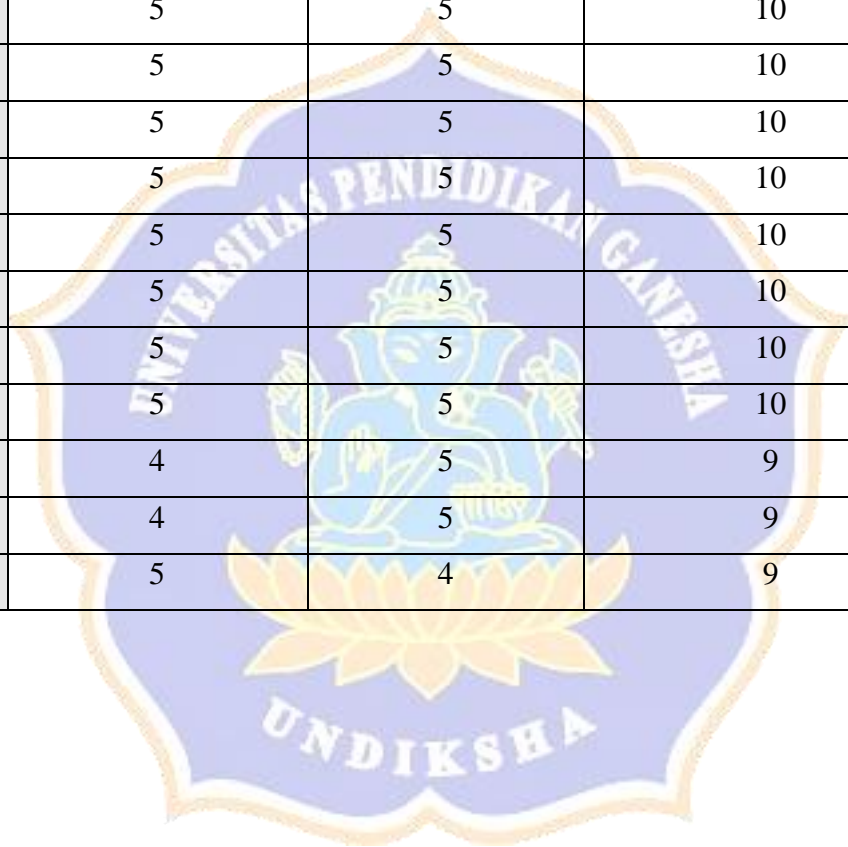


Lampiran 04 : Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN (X₂)			
No.	P5	P6	Total X ₂
1	4	5	9
2	4	4	8
3	2	1	3
4	2	2	4
5	1	2	3
6	2	2	4
7	1	2	3
8	2	1	3
9	2	1	3
10	2	3	5
11	2	1	3
12	1	2	3
13	2	1	3
14	2	4	6
15	4	2	6
16	4	2	6
17	2	1	3
18	5	5	10
19	5	5	10
20	5	5	10
21	5	5	10
22	5	5	10
23	5	5	10
24	5	5	10
25	5	5	10
26	5	5	10
27	5	5	10
28	5	5	10

KEPUASAN PELANGGAN (X2)

No.	P5	P6	Total X ₂
29	5	5	10
30	5	5	10
31	5	5	10
32	5	5	10
33	5	5	10
34	5	5	10
35	5	5	10
36	5	5	10
37	5	5	10
38	5	5	10
39	5	5	10
40	5	5	10
41	5	5	10
42	5	5	10
43	4	5	9
44	4	5	9
45	5	4	9



Lampiran 05 : Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan

LOYALITAS PELANGGAN (Y)				
No.	P7	P8	P9	Total Y
1	5	2	4	11
2	5	2	5	12
3	2	2	1	5
4	1	4	2	7
5	2	4	2	8
6	2	2	1	5
7	1	2	1	4
8	2	4	2	8
9	2	1	2	5
10	2	4	2	8
11	2	4	2	8
12	2	4	2	8
13	2	1	2	5
14	2	4	2	8
15	2	4	2	8
16	2	4	2	8
17	2	4	2	8
18	5	5	5	15
19	5	5	5	15
20	5	5	5	15
21	5	5	5	15
22	5	5	5	15
23	5	5	5	15
24	5	5	5	15
25	5	5	5	15
26	5	5	5	15
27	5	5	5	15

LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No.	P7	P8	P9	Total Y
28	5	5	5	15
29	5	5	5	15
30	5	5	5	15
31	5	5	5	15
32	5	5	5	15
33	5	5	5	15
34	5	5	5	15
35	5	5	5	15
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	5	5	5	15
39	5	5	5	15
40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	5	5	5	15
43	4	5	4	13
44	4	5	4	13
45	4	5	2	11

Lampiran 06 : Hasil Output SPSS

1. Output Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.

		Correlations				Kualitas Produk
		P1	P2	P3	P4	
P1	Pearson Correlation	1	.867**	.892**	.937**	.958**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45
P2	Pearson Correlation	.867**	1	.900**	.947**	.964**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45
P3	Pearson Correlation	.892**	.900**	1	.894**	.954**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45
P4	Pearson Correlation	.937**	.947**	.894**	1	.980**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	45	45	45	45	45
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.958**	.964**	.954**	.980**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	45	45	45	45	45

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

2. Output Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	4

3. Output Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

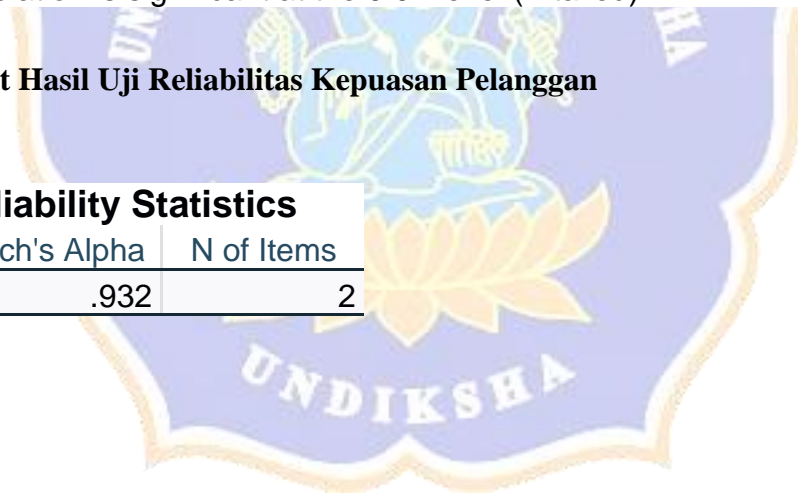
		P5	P6	Kepuasan Pelanggan
P5	Pearson Correlation	1	.876**	.966**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	45	45	45
P6	Pearson Correlation	.876**	1	.971**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	45	45	45
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.966**	.971**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	45	45	45

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

4. Output Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	2



5. Output Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		45	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-.1372322	
	Std. Deviation	1.13060260	
Most Extreme Differences	Absolute	.117	
	Positive	.092	
	Negative	-.117	
Test Statistic		.117	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.146	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.125	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.117
		Upper Bound	.134

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.

6. Output Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.808	.361		5.005	<.001		
Kualitas Produk	.375	.061	.576	6.160	<.001	.122	8.225
Kepuasan Pelanggan	.548	.123	.417	4.455	<.001	.122	8.225

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

7. Output Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.828	.268		3.086	.004
	Kualitas Produk	.044	.045	.427	.977	.334
	Kepuasan Pelanggan	-.073	.091	-.348	-.797	.430

a. Dependent Variable: ABSRES

8. Output SPSS Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model Summary^b

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.977 ^a	.955	.953	.83642

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	628.528	2	314.264	449.203	<.001 ^b
	Residual	29.383	42	.700		
	Total	657.911	44			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.808	.361		5.005	<.001		
Kualitas Produk	.375	.061	.576	6.160	<.001	.122	8.225
Kepuasan Pelanggan	.548	.123	.417	4.455	<.001	.122	8.225

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



RIWAYAT HIDUP



Ade Pratama Nugraha Harjawiguna lahir di Denpasar pada tanggal 15 Oktober 2000. Penulis berkebangsaan Indonesia, dan beragama Islam. Saat ini penulis bertempat di Cangu, Kuta Utara, Badung. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Tawakkal pada tahun 2013, pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 4 Denpasar pada tahun 2016, dan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Kuta utara pada tahun 2019. Penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan S1 Manajemen. Penulis telah menyelesaikan skripsi pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat Ooredoo”.

