

LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
Jalan udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830
E-mail : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Perihal : Kuesioner

Dengan Hormat,

Dengan tujuan sebagai syarat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha program studi Manajemen, dengan ini saya Made Dhana Mahendra Rahjasa bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Internet IndiHome di Kota Singaraja”.

Dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang Bapak/Ibu, Saudara/Saudari berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang bersedia berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Apakah anda sudah menggunakan layanan internet IndiHome lebih dari 2 bulan?

☐

Iya

☐

Tidak

Jika anda menjawab IYA, silakan melanjutkan mengisi kuesioner,

Singaraja, 06 Februari 2025

Peneliti,

Made Dhana Mahendra Rahjasa

Contact Person: 088219091667

A. Identitas Responden

Beri tanda centang (✓) pada kotak jawaban

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
5. Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Petani/Nelayan
☐ BUMN/BUMD ☐ Tidak Bekerja
☐ Lainnya :
6. Pendidikan : ☐ SD – SMA/ Sederajat ☐ Magister (S2)
☐ Diploma ☐ Doktor (S3)
☐ Sarjana (S1)

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan apa yang ada di lembar pertanyaan kuesioner dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawab yang tersedia.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

C. Draf Pernyataan

Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Repeat						
1	Saya akan terus setia berlangganan layanan internet IndiHome di masa mendatang.					
Retention						
2	Saya tidak berniat untuk beralih ke provider layanan internet lain selain IndiHome.					
Referrals						
3	Saya akan menceritakan pengalaman positif layanan internet IndiHome kepada orang lain.					

Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Bukti fisik (Tangibles)						
1	Saya merasa perangkat layanan IndiHome memiliki fitur yang canggih.					
Keandalan (Reliability)						
2	Saya merasa IndiHome menyediakan layanan internet yang stabil.					
Daya tanggap (Responsiveness)						
3	Saya merasa tim layanan pelanggan IndiHome merespon keluhan saya dengan cepat.					
Jaminan (Assurance)						
4	Saya merasa bahwa masalah teknis layanan saya akan ditangani dengan profesional oleh pihak IndiHome.					
Empati (Empathy)						
5	Saya merasa pihak IndiHome memahami kebutuhan saya dalam menyelesaikan masalah.					

Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Perasaan puas						
1	Saya merasa puas dengan layanan internet IndiHome yang saya gunakan saat ini.					
Selalu membeli produk atau jasa						
2	Saya selalu memilih layanan internet IndiHome karena kualitas layanannya memenuhi harapan saya.					
Keinginan untuk merekomendasikan produk atau jasa ke orang lain						
3	Saya ingin merekomendasikan layanan internet IndiHome kepada orang lain.					

Ekspektasi pelanggan terpenuhi setelah membeli produk atau jasa tersebut					
4	Saya merasa layanan internet IndiHome memenuhi harapan saya dalam hal kualitas layanan.				



Lampiran 02. Data Kuesioner Sampel Kecil

No.	Loyalitas Pelanggan (Y)				Kualitas Pelayanan (X ₁)						Kepuasan Pelanggan (X ₂)				
	Y.1	Y.2	Y.3	Total Y	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X ₁	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X ₂
1	5	5	5	15	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20
2	3	3	3	9	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	15
3	4	4	5	13	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14
4	3	2	3	8	4	4	3	4	4	19	4	3	4	5	16
5	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	18
6	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
7	3	3	4	10	2	2	2	2	1	9	3	2	3	2	10
8	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16
9	2	1	2	5	2	1	2	1	1	7	2	2	1	2	7
10	4	5	3	12	3	2	3	4	3	15	3	3	2	3	11
11	3	2	2	7	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	9
12	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	14
13	4	5	3	12	4	4	5	5	3	21	4	4	3	5	16
14	4	4	4	12	5	4	4	5	5	23	3	4	4	5	16
15	3	4	4	11	3	3	4	4	4	18	4	3	5	5	17
16	2	2	1	5	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	8
17	2	2	2	6	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	8
18	2	1	1	4	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	7
19	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
21	4	4	4	12	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16

22	3	2	2	7	3	3	4	4	4	18	3	3	2	3	11
23	4	4	5	13	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16
24	2	2	4	8	4	2	4	4	5	19	3	3	2	5	13
25	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	15
26	4	3	4	11	5	4	4	5	4	22	4	3	5	5	17
27	4	3	4	11	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	15
28	4	3	4	11	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	15
29	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	14
30	5	4	5	14	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	15



Lampiran 03. Data Kuesioner Sampel Besar

No.	Loyalitas Pelanggan (Y)				Kualitas Pelayanan (X ₁)						Kepuasan Pelanggan (X ₂)				
	Y.1	Y.2	Y.3	Total Y	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X ₁	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X ₂
1	5	4	4	13	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	17
2	4	3	4	11	5	4	4	3	4	20	4	4	3	4	15
3	4	5	4	13	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	19
4	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	15
5	3	3	3	9	5	3	4	4	4	20	5	4	3	4	16
6	4	4	4	12	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	17
7	5	5	4	14	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
8	4	4	3	11	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	15
9	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	5	4	3	4	16
10	5	4	4	13	5	4	4	4	4	21	5	4	3	5	17
11	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	14
12	3	3	3	9	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	13
13	4	4	5	13	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	17
14	5	5	4	14	4	4	4	4	3	19	5	5	4	5	19
15	4	3	3	10	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	14
16	5	5	4	14	4	3	5	5	3	20	3	3	3	4	13
17	5	5	5	15	4	4	4	4	3	19	3	4	3	5	15
18	5	3	4	12	3	3	3	3	4	16	4	4	3	5	16
19	4	4	3	11	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	13
20	4	4	5	13	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14
21	4	3	4	11	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	15
22	4	4	4	12	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	13

23	3	3	4	10	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	14
24	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	13
25	4	4	4	12	4	5	5	5	4	23	4	5	3	4	16
26	5	4	5	14	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	18
27	4	4	5	13	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17
28	3	3	3	9	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	11
29	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16
30	5	4	4	13	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	19
31	4	4	5	13	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	18
32	5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
33	4	4	5	13	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	19
34	4	4	3	11	3	3	5	5	5	21	4	4	4	4	16
35	5	4	5	14	4	3	4	4	4	19	5	4	4	5	18
36	4	4	3	11	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	14
37	3	3	3	9	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
38	3	3	4	10	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	13
39	3	3	3	9	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	12
40	3	3	4	10	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	13
41	4	3	3	10	4	3	5	5	4	21	4	4	3	3	14
42	4	4	4	12	4	3	5	5	4	21	4	4	5	4	17
43	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
44	2	1	1	4	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6
45	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	14
46	3	2	3	8	3	1	2	4	2	12	1	3	2	1	7
47	5	4	4	13	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	17
48	3	4	4	11	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	13
49	3	3	3	9	3	3	5	4	3	18	3	3	4	3	13

50	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18
51	5	5	5	15	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	17
52	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
53	4	4	3	11	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	19
54	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	13
55	4	4	3	11	4	4	3	3	4	18	3	5	4	4	16
56	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15
57	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12
58	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18
59	3	4	3	10	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	13
60	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	15
61	5	4	4	13	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	19
62	3	4	4	11	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12
63	4	3	4	11	4	4	3	5	3	19	4	4	3	3	14
64	3	3	3	9	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
65	3	3	4	10	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	14
66	3	3	2	8	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	11
67	4	3	4	11	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16
68	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
69	4	4	5	13	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	17
70	5	4	4	13	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	17
71	4	5	5	14	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19
72	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
73	5	4	4	13	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	19
74	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	15
75	1	2	1	4	3	2	2	2	1	10	2	3	3	2	10
76	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

77	5	4	4	13	4	3	4	4	4	19	4	5	4	5	18
78	5	5	5	15	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20
79	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
80	5	5	4	14	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	19
81	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	15
82	3	3	3	9	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12
83	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	14
84	5	4	3	12	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	13
85	5	4	5	14	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19
86	5	5	5	15	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	19
87	4	5	4	13	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	17
88	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	18
89	4	4	4	12	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	16
90	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16
91	4	4	3	11	3	2	3	3	4	15	4	3	2	3	12
92	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
93	4	4	3	11	4	5	4	4	5	22	4	5	4	3	16
94	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
95	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15
96	4	3	3	10	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	15
97	5	5	5	15	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20
98	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
99	1	2	2	5	3	1	2	3	3	12	2	1	2	2	7
100	5	4	4	13	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	13
101	2	1	2	5	3	2	2	2	3	12	2	3	3	2	10
102	3	3	2	8	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	10
103	3	3	3	9	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	11

104	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	10
105	5	3	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
106	5	4	4	13	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	18
107	4	4	4	12	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	14
108	3	4	4	11	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	14
109	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	15
110	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	15
111	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12
112	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
113	4	5	4	13	4	4	4	5	4	21	4	4	3	4	15
114	4	4	4	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17
115	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	17
116	4	4	5	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
117	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	15
118	1	1	3	5	4	2	4	4	3	17	2	3	4	5	14
119	5	4	5	14	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	17
120	5	4	4	13	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	18



Lampiran 04. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y_ Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.823**	.762**	.934**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.823**	1	.675**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.762**	.675**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Y_ Total	Pearson Correlation	.934**	.915**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.893	3

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1_ Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.850**	.813**	.837**	.809**	.942**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.850**	1	.759**	.780**	.753**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

X1.3	Pearson Correlation	.813**	.759**	1	.812**	.766**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.837**	.780**	.812**	1	.817**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.809**	.753**	.766**	.817**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_Total	Pearson Correlation	.942**	.906**	.901**	.927**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	5

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2_Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.792**	.709**	.698**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.792**	1	.618**	.615**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.709**	.618**	1	.685**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.698**	.615**	.685**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30

X2_Total	Pearson Correlation	.912**	.855**	.869**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.896	4



Lampiran 05. Uji Analisis Jalur

1. Uji Variabel X1 terhadap X2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.755	1.44586

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.421	.832		-.506	.614
	Kualitas Pelayanan	.814	.042	.870	19.158	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji Variabel X1 X2 terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.649	1.32949

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.976	.766		1.275	.205
	Kualitas Pelayanan	.220	.079	.306	2.777	.006
	Kepuasan Pelanggan	.407	.085	.529	4.811	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 06. Dokumentasi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Made Dhana Mahendra Rahjasa, mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Lahir di Singaraja pada tanggal 28 Juli 2003, anak dari pasangan Nyoman Prithi Yadnya dan Ni Luh Westari. Penulis beragama Hindu dan berasal dari Kota Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Sebelumnya penulis menempuh pendidikan di SD Negeri 1 Banjar Jawa dan lulus pada tahun 2015, melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2018, lalu menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Singaraja dan lulus di tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester 8 di tahun 2025, penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Internet IndiHome di Kota Singaraja”.