

LAMPIRAN 1 :
PENGANTAR KUISIONER



Pengantar Kuisisioner



PENGARUH KESADARAN MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOSMEL

**(Studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Jember)**

Kepada Yth.

Sdr. Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember
di tempat

Berkaitan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh kesadaran Merek, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel Studi pada mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember “ sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Jember, maka dengan ini saya sertakan dibawah ini.

Agar memperoleh masukan yang berarti, saya berharap kuisisioner ini diisi dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Semua sumber dan data yang diperoleh dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan banyak terima kasih.

Ratna Ayu Suraida

NIM. 14.10.411.079

LAMPIRAN 2 :
PETUNJUK PENGISIAN
KUISIONER PENELITIAN



PENTUNJUK PENGISIAN

Untuk mempermudah pengisian kuisisioner, dapat digunakan petunjuk pengisian kuisisioner sebagai berikut :

1. Isi dan lengkapilah data responden sebelum mengisi kuisisioner
2. Bacalah dengan masing-masing pernyataan pada kuisisioner
3. Pilih jawaban yang sesuai dengan diri keadaan diri anda (tidak ada jawaban yang salah karena keadaan masing-masing responden berbeda)

Jawablah dengan memberikan tanda centang pada pilihan jawaban yang sudah disediakan. Kuisisioner ini akan dapat dipergunakan secara optimal apabila seluruh pernyataan telah terjawab, oleh karena itu dimohon untuk meneliti kembali kuisisioner, untuk memastikan bahwa seluruh pernyataan sudah diberi jawaban.

Berilah tanda cek list (√) pada jawaban yang dipilih.

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Ragu-ragu (RG)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Identitas Responden

1. Usia :
2. Jenis Kelamin :

LAMPIRAN 3 :
KUISIONER PENELITIAN



Kuisisioner Penelitian

No.	PERNYATAAN	STS	TS	RG	S	SS
KESADARAN MEREK						
1.	Saya dapat mengingat merek Telkomsel diantara merek merek pesaing.					
2.	Saya dapat mengingat dengan cepat logo atau symbol Telkomsel					
3.	Saya dapat mudah mengingat beberapa karakteristik merek produk Telkomsel					
4.	Saya mengenal produk kartu seluler merek Telkomsel melalui iklan di Televisi					
HARGA						
1.	Harga tarif Telkomsel terjangkau oleh kalangan mahasiswa					
2.	Harga layanan yang ditawarkan Telkomsel sesuai dengan kualitas jaringan					
3.	Harga ditawarkan Telkomsel dapat bersaing dengan provider lainnya					
4.	Harga layanan yang ditawarkan Telkomsel stabil					
KUALITAS PRODUK						
1.	Telkomsel jaringan luas hingga ke pelosok desa atau wilayah					
2.	Telkomsel memiliki jaringan yang kuat dan bagus dibanding provider lain					
3.	Telkomsel memiliki <i>SimCard</i> yang tidak cepat mengalami kerusakan					
4.	Telkomsel memiliki banyak fitur lengkap (2G, 3G, 4G dan 4GLTE)					
LOYALITAS PELANGGAN						
1.	Saya berminat terus-menerus untuk membeli produk Telkomsel					

2.	Saya tidak memiliki keinginan berpindah-pindah operator lain selain Telkomsel					
3.	Saya akan merekomendasikan Kartu Telkomsel kepada teman dan keluarga saya untuk menggunakan produk Telkomsel					
4.	Saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan Telkomsel					



LAMPIRAN 4 :
REKAPITULASI PENELITIAN



Rekapitulasi Kuisisioner

no	x1 .2	x1 .1	x1 .3	x1 .4	x1	x2. 1	x2. .2	x2. .3	x2. .4	x2	x3 .1	x3 .2	x3 .3	x3. 4	x3	y. 1	y. 2	y. 3	y. 4	y
1.	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
2.	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
3.	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19
4.	5	5	5	5	20	5	4	3	5	17	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
5.	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
6.	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17
7.	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17
8.	5	4	4	4	17	4	3	5	4	16	3	5	5	4	17	5	5	4	5	19
9.	5	3	4	5	17	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
10	4	4	5	5	18	5	5	4	3	17	5	3	3	5	16	5	3	5	5	18
11	5	3	4	5	17	4	4	4	4	16	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20
12	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19
13	5	5	4	4	18	5	3	4	5	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
16	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
17	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19
18	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
19	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
21	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
22	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
23	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18
24	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
25	5	5	3	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	3	5	5	17
26	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
27	5	4	4	5	18	5	4	3	4	16	5	5	4	5	19	4	5	3	5	17
28	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
29	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
30	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
32	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
33	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
34	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17
35	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17
36	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18
37	3	4	5	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18
38	3	4	5	4	16	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
39	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
40	5	5	4	5	19	4	5	4	3	16	3	4	4	4	15	5	5	2	4	16
41	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18
42	5	5	4	5	19	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18
43	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16
44	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17
45	5	5	4	5	19	3	4	4	5	16	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18
46	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
48	4	4	3	4	15	3	4	4	5	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
49	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
50	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18
51	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17
52	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
54	4	4	5	5	18	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
55	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	3	4	5	4	16	4	4	5	4	17
56	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	3	5	4	16	5	5	4	5	19
57	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18
58	5	5	4	4	18	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
59	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17

60	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18
61	5	5	4	5	19	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19
62	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
63	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
64	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	5	3	4	16
65	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17
66	5	5	4	5	19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
67	5	5	4	5	19	2	4	4	4	14	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
68	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
69	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	4	3	16
70	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	4	3	5	16
71	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
72	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
73	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18
74	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18
75	4	5	5	5	19	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17
76	4	4	5	4	17	4	2	3	5	14	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
77	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18
78	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18
79	5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
80	5	4	4	4	17	4	3	4	5	16	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18



LAMPIRAN 5 :
UJI VALIDITAS
DAN
UJI REABILITAS



HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBILITAS

1. Kesadaran Merek

1.1 Uji Validitas

Correlations

		Correlations				
		item_1	item_2	item_3	item_4	skor
item_1	Pearson Correlation	1	.503**	.197	.464**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.081	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
item_2	Pearson Correlation	.503**	1	.369**	.559**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
item_3	Pearson Correlation	.197	.369**	1	.353**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.081	.001		.001	.000
	N	80	80	80	80	80
item_4	Pearson Correlation	.464**	.559**	.353**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	80	80	80	80	80
skor	Pearson Correlation	.753**	.818**	.606**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

1.2 Uji Realibilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	13.09	1.524	.503	.694
item_2	13.14	1.487	.643	.607
item_3	13.19	1.926	.370	.754
item_4	12.94	1.502	.610	.626

2. Harga

2.1 Uji Validitas

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor
item_1	Pearson Correlation	1	.575**	.485**	.380**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	80	80	80	80	80
item_2	Pearson Correlation	.575**	1	.619**	.461**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
item_3	Pearson Correlation	.485**	.619**	1	.457**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
item_4	Pearson Correlation	.380**	.461**	.457**	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
skor	Pearson Correlation	.807**	.839**	.792**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

2.2 Uji Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	13.20	2.289	.586	.758
item_2	13.23	2.480	.697	.690
item_3	13.24	2.740	.642	.724
item_4	13.18	2.880	.509	.781

3. Kualitas Produk

3.1 Uji Validitas

Correlations

		Correlations				
		item_1	item_2	item_3	item_4	skor
item_1	Pearson Correlation	1	.541**	.496**	.143	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.207	.000
	N	80	80	80	80	80
item_2	Pearson Correlation	.541**	1	.712**	.314**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	80	80	80	80	80
item_3	Pearson Correlation	.496**	.712**	1	.348**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000
	N	80	80	80	80	80
item_4	Pearson Correlation	.143	.314**	.348**	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.207	.005	.002		.000
	N	80	80	80	80	80
skor	Pearson Correlation	.720**	.832**	.841**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

3.2 Uji Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	12.90	1.357	.477	.703
item_2	12.99	1.304	.697	.589
item_3	12.88	1.199	.683	.579
item_4	12.80	1.478	.313	.802

4. Loyalitas Pelanggan

4.1 Uji Validitas

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor
item_1	Pearson Correlation	1	.400**	.250*	.286*	.665**
	Sig. (2-tailed)		.000	.026	.010	.000
	N	80	80	80	80	80
item_2	Pearson Correlation	.400**	1	.569**	.458**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
item_3	Pearson Correlation	.250*	.569**	1	.558**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
item_4	Pearson Correlation	.286*	.458**	.558**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
skor	Pearson Correlation	.665**	.809**	.774**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

4.2 Uji Realibilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	13.30	1.656	.380	.769
item_2	13.44	1.439	.623	.623
item_3	13.52	1.569	.592	.647
item_4	13.25	1.557	.551	.667

LAMPIRAN 6 :
UJI ASUMSI KLASIK

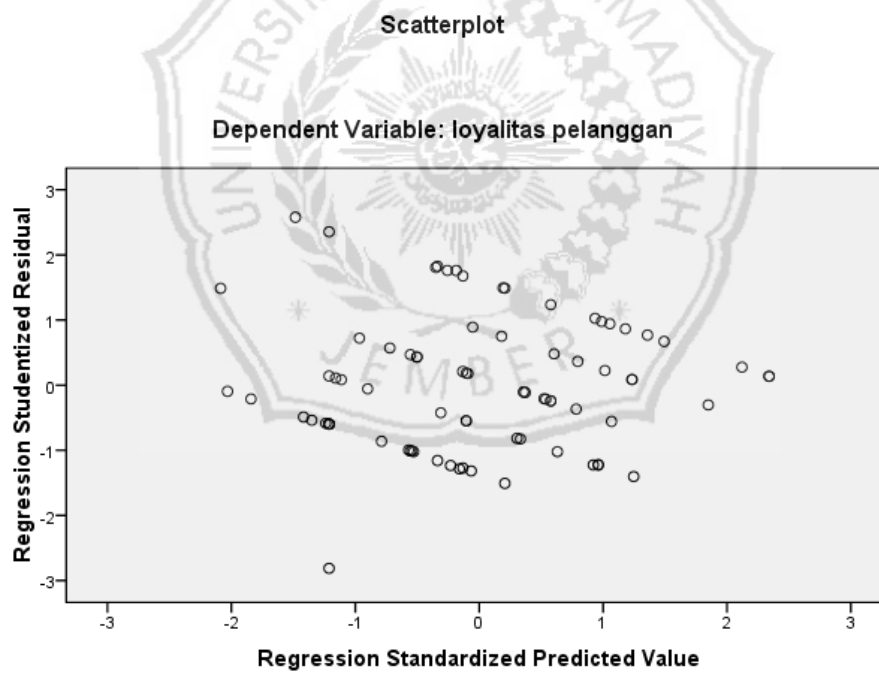


1. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model	Collinearity Statistics		
	B	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.769		
kesadaran merek	.208	.960	1.042
harga	.185	.956	1.046
kualitas produk	.359	.929	1.076

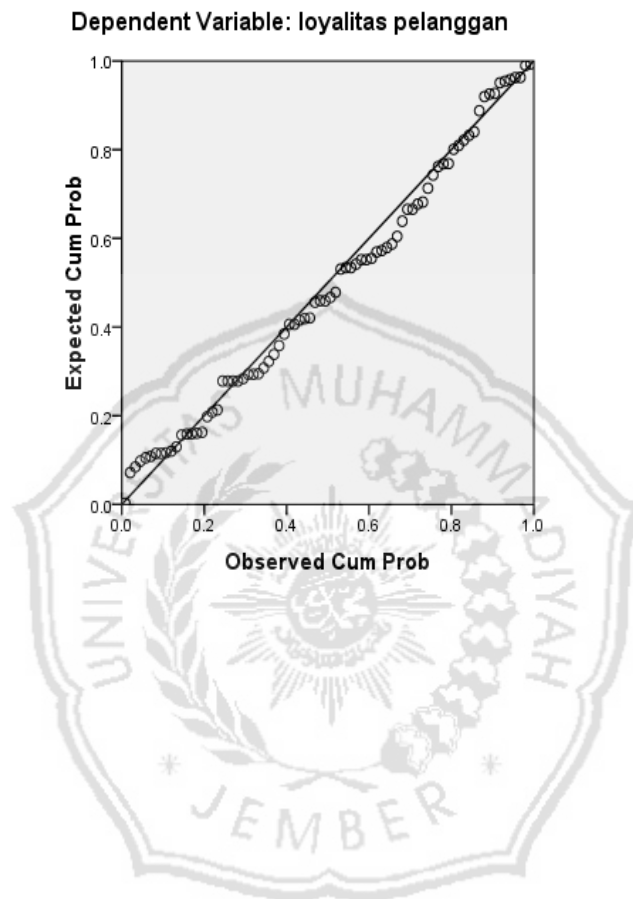
a. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

2. Uji Heteroskedastisitas



3. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



LAMPIRAN 7 :

**ANALISIS REGRESI LINEAR
BERGANDA, UJI T PARSIAL
DAN KOEFISEN
DETERMINASI**

A large, faint watermark of the Universitas Muhammadiyah Jember logo is centered behind the text. The logo is circular with a shield-like shape in the center, containing a sunburst and a book. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH' is written around the top inner edge, and 'JEMBER' is at the bottom. There are two small stars on either side of the bottom text.

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas produk, kesadaran merek, harga ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 ^a	.283	.254	1.37707

a. Predictors: (Constant), kualitas produk, kesadaran merek, harga

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.768	3	18.923	9.979	.000 ^a
	Residual	144.119	76	1.896		
	Total	200.888	79			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.769	2.427		1.965	.053
	kesadaran merek	.208	.097	.211	2.132	.036
	harga	.185	.076	.242	2.432	.017
	kualitas produk	.359	.109	.333	3.300	.001

a. Dependent Variable: loyalitas pelanggan