

LAMPIRAN 1
------------

**KUESIONER****A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Usia : (Pilih salah satu di bawah ini)
  - a. 17-24 tahun
  - b. 25-30 tahun
  - c.  $\geq 31$  tahun
2. Jenis Kelamin : (Pilih salah satu di bawah ini)
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Pendidikan : (Pilih salah satu di bawah ini)
  - a. Tidak Tamat SD
  - b. SD
  - c. SMP
  - d. SMA
  - e. Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan : (Pilih salah satu di bawah ini)
  - a. PNS
  - b. Karyawan Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lain-lain: .....
6. Lama menggunakan XL Prabayar: (Pilih salah satu di bawah ini)
  - a. 1-2 tahun
  - b. 3-4 tahun
  - c.  $\geq 4$  tahun

**B. Petunjuk Pengisian:**

Berilah jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat Saudara dengan cara memberi tanda ( $\surd$ ) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju  
N = Netral  
S = Setuju  
SS = Sangat Setuju

## 1. LOYALITAS PELANGGAN

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya konsisten untuk kembali membeli isi ulang pulsa XL Prabayar.					
	Alasan:.....					
2	Saya tidak akan berpindah ke <i>Sim Card</i> Prabayar GSM lain selain produk XL.					
	Alasan:.....					
3	Saya yakin bahwa XL Prabayar merupakan produk unggul dan berkualitas.					
	Alasan:.....					
4	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli dan menggunakan produk XL Prabayar.					
	Alasan:.....					

## 2. KUALITAS PRODUK

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	XL Prabayar yang saya gunakan memiliki sinyal yang kuat dimanapun berada.					
	Alasan:.....					
2	XL Prabayar yang saya gunakan memberikan seluruh layanan isi ulang (Reguler, Paket Bicara, Paket SMS dan Xtra.					
	Alasan:.....					
3	XL Prabayar yang saya miliki memiliki fasilitas Gratis Roaming Nasional.					
	Alasan:.....					

### 3. CITRA MEREK

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	XL Prabayar yang saya gunakan dibuat oleh perusahaan yang mempunyai reputasi yang baik.					
	Alasan:.....					
2	Saya merasa dapat berkomunikasi dengan nyaman saat menggunakan produkXL Prabayar.					
	Alasan:.....					
3	XL Prabayar merupakan produk dengan kualitas tinggi.					
	Alasan:.....					

### 4.KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	XL Prabayar memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya.					
	Alasan:.....					
2	Saya puas dengan kualitas jaringan XL Prabayar.					
	Alasan:.....					
3	Saya puas dengan fitur lengkap yang disediakan XL Prabayar.					
	Alasan:.....					

## LAMPIRAN 2

## Deskriptif Frekuensi

## Frequency Table

## Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	45,0	45,0	45,0
	Perempuan	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	2	2,0	2,0	2,0
	SMA	73	73,0	73,0	75,0
	Perguruan Tinggi	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	5	5,0	5,0	5,0
	Karyawan Swasta	51	51,0	51,0	56,0
	Wiraswasta	18	18,0	18,0	74,0
	Mahasiswa	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Periode\_Menggunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 tahun	51	51,0	51,0	51,0
	3-4 tahun	41	41,0	41,0	92,0
	≥4 tahun	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## LAMPIRAN 3

## Uji Validitas dan Reliabilitas

## 1. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP_01	12,4667	3,154	,518	,306	,683
LP_02	11,0667	4,961	,561	,439	,647
LP_03	11,3667	3,482	,710	,572	,506
LP_04	11,4000	5,352	,348	,279	,729

## 2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,713	,732	4

## Kualitas Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP_01	9,0000	1,310	,774	,673	,611
KP_02	8,8333	2,420	,489	,247	,901
KP_03	9,0333	1,275	,811	,693	,563

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,809	,808	3

## Citra Merek

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CM_01	7,6000	1,903	,488	,262	,423
CM_02	7,7333	2,271	,320	,103	,654
CM_03	7,8000	1,821	,473	,255	,442

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,615	,614	3

**Kepuasan Pelanggan****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kep_01	8,7667	,599	,677	,459	,568
Kep_02	8,8667	,878	,554	,332	,717
Kep_03	8,3667	,792	,556	,329	,708

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,757	,758	3

## LAMPIRAN 4

## ASUMSI KLASIK

## 1. Uji Normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,74188199
Most Extreme Differences	Absolute	,112
	Positive	,112
	Negative	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		1,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		,164

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## 2. Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	LP	,337	2,965
	KP	,347	2,878
	CM	,305	3,279

a. Dependent Variable: Kep

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,366	,306		1,194	,235
	LP	,007	,039	,033	,191	,849
	KP	,030	,050	,104	,606	,546
	CM	-,018	,049	-,067	-,365	,716

a. Dependent Variable: Abs\_Resdl



## LAMPIRAN 5

**Hasil Regresi****Persamaan I****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,789 <sup>a</sup>	,623	,615	,87488

a. Predictors: (Constant), CM, KP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122,715	2	61,358	80,163	,000 <sup>b</sup>
	Residual	74,245	97	,765		
	Total	196,960	99			

a. Dependent Variable: Kep

b. Predictors: (Constant), CM, KP

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,745	,541		5,073	,000
	KP	,403	,088	,454	4,598	,000
	CM	,311	,080	,383	3,882	,000

a. Dependent Variable: Kep

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

**Persamaan II****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,867 <sup>a</sup>	,752	,745	1,06336

a. Predictors: (Constant), Kep, CM, KP

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	330,039	3	110,013	97,293	,000 <sup>b</sup>
	Residual	108,551	96	1,131		
	Total	438,590	99			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), Kep, CM, KP

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,560	,740		,756	,451
	KP	,174	,117	,131	1,478	,143
	CM	,391	,105	,322	3,730	,000
	Kep	,728	,123	,488	5,900	,000

a. Dependent Variable: LP

$$Y_2 = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Y_1 + e_2$$

## LAMPIRAN 6

**Hasil Analisis Koefisien Determinasi****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,867 <sup>a</sup>	,752	,745	1,06336

a. Predictors: (Constant), Kep, CM, KP