

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01	Kuesioner.....
Lampiran 02	Data Tabulasi.....
Lampiran 03	Hasil Pengolahan data SPSS 24



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KUESIONER PENELITIAN

Judul Penelitian

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PASCABAYAR MATRIX INDOSAT DI JAKARTA

I. Pengantar

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i, dengan permohonan agar berkenan kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pertanyaan dalam daftar ini berkenaan dengan tanggapan Anda terhadap hubungan bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan kartu pascabayar matrix Indosat sebagai penelitian tesis saya, Meiteor Novembri Agustya, Mahasiswa S-2, Magister Management, Universitas Mercubuana – Jakarta.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

II. Cara mengisi jawaban

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/I. Penilaian dapat Saudara/i lakukan berdasarkan skala berikut ini:

Kuesioner	Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

III. Pertanyaan Kuesioner

PERSONAL IDENTITY:

1 Nama :

2 Nomor Pascabayar Indosat :

3 Jenis Kelamin :

Laki-laki Perempuan

4 Usia :

15-25 thn 26-40 thn 41-55 thn >55thn

5 Pekerjaan :

Pegawai Swasta PNS Wirausaha Lainnya

6 Pendidikan :

SMU / SMK Sarjana PascaSarjana lainnya

7 Pembayaran tagihan pascabayar dilakukan oleh :

Pribadi Perusahaan

Faktor Produk

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Sinyal kartu pascabayar Indosat tetap bagus baik di dalam ruangan dan di luar ruangan					
2	Kecepatan akses data kartu pascabayar Indosat sesuai dengan harapan saya					
3	Saat menerima dan melakukan panggilan telepon, suara jelas					
4	Aplikasi myIM3 memudahkan dalam mengatur paket langganan kartu pascabayar Indosat melalui handphone					
5	Fitur limit tagihan untuk mengontrol pemakaian bulanan sesuai dengan kebutuhan saya.					

Faktor Harga

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
6	Tarif penggunaan data kartu pascabayar Indosat lebih murah jika dibandingkan dengan kartu pascabayar lainnya					
7	Tarif penggunaan layanan bicara kartu pascabayar Indosat lebih murah jika					

	dibandingkan dengan kartu pascabayar lainnya					
8	Tarif penggunaan layanan SMS kartu pascabayar Indosat lebih murah jika dibandingkan dengan kartu pascabayar lainnya					
9	Discount tarif untuk penggunaan nomor tambahan untuk keluarga dan teman sesuai dengan kebutuhan saya.					
10	Discount tarif yang ditawarkan pada periode tertentu seperti tarif promo lebaran sesuai dengan kebutuhan saya					

Faktor Saluran Distribusi

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
11	Galeri Indosat lokasinya berada pusat keramaian yang strategis					
12	Galeri Indosat mudah dijangkau oleh transportasi umum ataupun pribadi					
13	Saya bisa memilih nomor nomor kartu pascabayar yang belum dipakai pelanggan lain saat mendaftar					
14	Jenis smartphone yang dipilih pelanggan dalam program bundle kartu pascabayar Indosat dan					

	smartphone selalu tersedia					
--	----------------------------	--	--	--	--	--

Faktor Promosi

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
15	Promosi produk kartu pascabayar Indosat sering terlihat di televisi					
16	Promosi produk kartu pascabayar Indosat sering terlihat melalui media digital seperti media sosial dan internet.					
17	Saya tertarik pada program berlangganan kartu pascabayar Indosat dengan gratis smartphone.					
18	Promosi unlimited telepon dan sms ke sesama pelanggan indosat menarik bagi saya					

Faktor Orang

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
19	Karyawan Indosat menunjukkan perhatian saat menghadapi keluhan yang disampaikan pelanggan.					

20	Karyawan Indosat memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan.					
21	Informasi dari panduan produk atau yang dijelaskan oleh Indosat terkait produk pascabayar Indosat jelas					
22	Informasi dari panduan produk atau yang dijelaskan oleh Indosat mengenai proses menyampaikan keluhan dan untuk mendapatkan informasi untuk layanan jelas					

Faktor Proses

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
23	Proses pendaftaran menjadi pelanggan kartu pascabayar Indosat cepat					
24	Proses saat menyampaikan keluhan terkait layanan kartu pascabayar Indosat.					
25	Saya dengan mudah bisa menentukan paket layanan kartu pascabayar Indosat yang ingin saya gunakan					
26	Saya dengan mudah bisa mengontrol tagihan tarif kartu pascabayar Indosat sesuai dengan yang ingin anda inginkan					

Faktor Bukti Fisik

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
27	Desain gerai Indosat mencerminkan perusahaan yang moderen					
28	Kenyamanan ruang galeri mencerminkan kualitas pelayanan Indosat					
29	Laporan tagihan kartu pascabayar Indosat selalu saya terima sebelum jatuh tempo pembayaran					
30	Besarnya tagihan kartu pascabayar Indosat pada laporan tagihan sesuai dengan pemakaian yang saya lakukan					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		SS	S	CS	TS	STS
31	Saya tertarik untuk memiliki nomor kartu pascabayar Indosat lainnya.					
32	Saya tertarik untuk mendaftarkan keluarga atau rekan untuk menjadi pelanggan kartu pascabayar					
33	Saya tidak keberatan menceritakan kualitas produk pascabayar indosat kepada orang lain					
34	Saya tidak keberatan menceritakan keunggulan fitur produk pascabayar indosat kepada orang lain					

35	Saya akan merekomendasikan produk pascabayar Indosat kepada orang lain					
36	Saya kurang memperhatikan promosi produk kartu pascabayar lainnya					
37	Saya kurang tertarik menggunakan produk kartu pascabayar lainnya					

Saya mengucapkan beribu terima kasih atas kesediaan Bapak / Ibu meluangkan waktu berpartisipasi mengisi survei ini. Semoga Bapak /Ibu di berikan kesehatan dan kesuksesan selalu...Aamiin..



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LAMPIRAN 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS

1) Hasil Uji Validitas

(Keputusan : Uji Validitas = r-tabel (df = 180 - 2) (alpha 0.05) = r-tabel (df = 178) = 0.138 (Angka Pearson Correlation item pertanyaan > Angka r tabel maka Item Pertanyaan Valid)

a) Variabel Produk

		Correlations					
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TotProduk
Q1	Pearson Correlation	1	.701**	.388**	.205**	.297**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q2	Pearson Correlation	.701**	1	.398**	.246**	.300**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q3	Pearson Correlation	.388**	.398**	1	.287**	.325**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q4	Pearson Correlation	.205**	.246**	.287**	1	.413**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q5	Pearson Correlation	.297**	.300**	.325**	.413**	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180	180
TotProduk	Pearson Correlation	.760**	.772**	.650**	.624**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180	180

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

- Q1 : 0.76 = VALID (Pearson Correlation Q1 (0.76) > r-tabel (0.138))
- Q2 : 0.772 = VALID (Pearson Correlation Q2 (0.772) > r-tabel (0.138))
- Q3 : 0.65 = VALID (Pearson Correlation Q3 (0.65) > r-tabel (0.138))
- Q4 : 0.624 = VALID (Pearson Correlation Q4 (0.624) > r-tabel (0.138))
- Q5 : 0.67 = VALID (Pearson Correlation Q5 (0.67) > r-tabel (0.138))

b) Variabel Harga

		Correlations					
		Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	TotPrice
Q6	Pearson Correlation	1	.583**	.463**	.411**	.392**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q7	Pearson Correlation	.583**	1	.702**	.446**	.401**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q8	Pearson Correlation	.463**	.702**	1	.390**	.482**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q9	Pearson Correlation	.411**	.446**	.390**	1	.540**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180
Q10	Pearson Correlation	.392**	.401**	.482**	.540**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180	180
TotPrice	Pearson Correlation	.738**	.818**	.799**	.729**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180	180

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

- Q6 : 0.738 = VALID (Pearson Correlation Q6 (0.738) > r-tabel (0.138))
- Q7 : 0.818 = VALID (Pearson Correlation Q7 (0.818) > r-tabel (0.138))
- Q8 : 0.799= VALID (Pearson Correlation Q8 (0.799) > r-tabel (0.138))
- Q9 : 0.729= VALID (Pearson Correlation Q9 (0.729) > r-tabel (0.138))
- Q10 : 0.739= VALID (Pearson Correlation Q10 (0.739) > r-tabel (0.138))

c) Variabel Saluran Distribusi

		Correlations				
		Q11	Q12	Q13	Q14	TotPlace
Q11	Pearson Correlation	1	.713**	.464**	.365**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q12	Pearson Correlation	.713**	1	.352**	.360**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q13	Pearson Correlation	.464**	.352**	1	.285**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q14	Pearson Correlation	.365**	.360**	.285**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPlace	Pearson Correlation	.823**	.784**	.722**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q11 : 0. 823 = VALID (Pearson Correlation Q11 (0. 823) > r-tabel (0.138))
- Q12 : 0. 784 = VALID (Pearson Correlation Q12 (0. 784) > r-tabel (0.138))
- Q13 : 0. 722 = VALID (Pearson Correlation Q13 (0. 722) > r-tabel (0.138))
- Q14 : 0. 68 = VALID (Pearson Correlation Q14 (0. 68) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

d) Variabel Promosi

		Correlations				
		Q15	Q16	Q17	Q18	TotPromo
Q15	Pearson Correlation	1	.614**	.245**	.267**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q16	Pearson Correlation	.614**	1	.361**	.342**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q17	Pearson Correlation	.245**	.361**	1	.332**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q18	Pearson Correlation	.267**	.342**	.332**	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPromo	Pearson Correlation	.763**	.808**	.661**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q15 : 0.763 = VALID (Pearson Correlation Q15 (0. 763) > r-tabel (0.138))
- Q16 : 0. 808 = VALID (Pearson Correlation Q16 (0. 808) > r-tabel (0.138))
- Q17 : 0. 661 = VALID (Pearson Correlation Q17 (0. 661) > r-tabel (0.138))
- Q18 : 0. 65 = VALID (Pearson Correlation Q18 (0. 65) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

e) Variabel Orang

		Correlations				
		Q19	Q20	Q21	Q22	TotPeople
Q19	Pearson Correlation	1	.772**	.621**	.601**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q20	Pearson Correlation	.772**	1	.628**	.542**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q21	Pearson Correlation	.621**	.628**	1	.778**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q22	Pearson Correlation	.601**	.542**	.778**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPeople	Pearson Correlation	.869**	.849**	.880**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q19 : 0. 869 = VALID (Pearson Correlation Q19 (0. 869) > r-tabel (0.138))
- Q20 : 0. 849 = VALID (Pearson Correlation Q20 (0. 849) > r-tabel (0.138))
- Q21 : 0. 88 = VALID (Pearson Correlation Q21 (0. 88) > r-tabel (0.138))
- Q22 : 0. 849 = VALID (Pearson Correlation Q22 (0. 849) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

f) Variabel Proses

		Correlations				
		Q23	Q24	Q25	Q26	TotProses
Q23	Pearson Correlation	1	.649**	.514**	.440**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q24	Pearson Correlation	.649**	1	.470**	.427**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q25	Pearson Correlation	.514**	.470**	1	.508**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q26	Pearson Correlation	.440**	.427**	.508**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotProses	Pearson Correlation	.825**	.820**	.777**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q23 : 0. 825 = VALID (Pearson Correlation Q23 (0. 825) > r-tabel (0.138))
- Q24 : 0. 82 = VALID (Pearson Correlation Q24 (0. 82) > r-tabel (0.138))
- Q25 : 0. 777 = VALID (Pearson Correlation Q25 (0. 777) > r-tabel (0.138))
- Q26 : 0. 741 = VALID (Pearson Correlation Q26 (0. 741) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

g) Variabel Bukti Fisik

		Correlations				
		Q27	Q28	Q29	Q30	TotPhysic
Q27	Pearson Correlation	1	.634**	.360**	.427**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q28	Pearson Correlation	.634**	1	.304**	.308**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q29	Pearson Correlation	.360**	.304**	1	.428**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q30	Pearson Correlation	.427**	.308**	.428**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
TotPhysic	Pearson Correlation	.791**	.727**	.743**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

- Q27 : 0. 791 = VALID (Pearson Correlation Q27 (0.723) > r-tabel (0.138))
- Q28: 0. 727= VALID (Pearson Correlation Q28 (0. 727) > r-tabel (0.138))
- Q29: 0. 743 = VALID (Pearson Correlation Q29 (0. 743) > r-tabel (0.138))
- Q30: 0. 72 = VALID (Pearson Correlation Q30 (0. 72) > r-tabel (0.138))

MERCU BUANA

h) Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
Q31	Pearson Correlation	1	.705 ^{**}	.543 ^{**}	.534 ^{**}	.494 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q32	Pearson Correlation	.705 ^{**}	1	.656 ^{**}	.594 ^{**}	.603 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q33	Pearson Correlation	.543 ^{**}	.656 ^{**}	1	.763 ^{**}	.673 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q34	Pearson Correlation	.534 ^{**}	.594 ^{**}	.763 ^{**}	1	.663 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
Q35	Pearson Correlation	.494 ^{**}	.603 ^{**}	.673 ^{**}	.663 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180
Q36	Pearson Correlation	.110	.146	.169 [*]	.215 ^{**}	.249 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.141	.051	.023	.004	.001
	N	180	180	180	180	180
Q37	Pearson Correlation	.201 ^{**}	.112	.165 [*]	.233 ^{**}	.254 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.007	.136	.027	.002	.001
	N	180	180	180	180	180
TotKepuasan	Pearson Correlation	.714 ^{**}	.746 ^{**}	.750 ^{**}	.757 ^{**}	.765 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Correlations				
		Q36	Q37	TotKepuasan
Q31	Pearson Correlation	.110	.201**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.141	.007	.000
	N	180	180	180
Q32	Pearson Correlation	.146	.112	.746**
	Sig. (2-tailed)	.051	.136	.000
	N	180	180	180
Q33	Pearson Correlation	.169**	.165*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.023	.027	.000
	N	180	180	180
Q34	Pearson Correlation	.215**	.233**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000
	N	180	180	180
Q35	Pearson Correlation	.249**	.254**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000
	N	180	180	180
Q36	Pearson Correlation	1	.727**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	180	180	180
Q37	Pearson Correlation	.727**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	180	180	180
TotKepuasan	Pearson Correlation	.577**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	180	180	180

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Q31 : 0. 714 = VALID (Pearson Correlation Q31 (0. 714) > r-tabel (0.138))
- Q32: 0. 746 = VALID (Pearson Correlation Q32 (0. 746) > r-tabel (0.138))
- Q33: 0. 75 = VALID (Pearson Correlation Q33 (0. 75) > r-tabel (0.138))
- Q34: 0. 757 = VALID (Pearson Correlation Q34 (0. 757) > r-tabel (0.138))
- Q35: 0. 765 = VALID (Pearson Correlation Q35 (0. 765) > r-tabel (0.138))
- Q36: 0. 577 = VALID (Pearson Correlation Q36 (0. 577) > r-tabel (0.138))
- Q37: 0. 598 = VALID (Pearson Correlation Q37 (0. 598) > r-tabel (0.138))

2) Hasil Uji Realibilitas

(Keputusan : Uji Reliabilitas = Cronbach Alpha > 0.60 = Reliabel)

a) Variabel Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	5

Keputusan: Semua item pertanyaan Produk reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.732) lebih besar dari 0.60

b) Variabel Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Keputusan: Semua item pertanyaan Harga reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.823) lebih besar dari 0.60

c) Variabel Saluran Distribusi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Saluran Distribusi reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.733) lebih besar dari 0.60

d) Variabel Promosi**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Promosi reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.693) lebih besar dari 0.60

e) Variabel Orang**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Orang reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.884) lebih besar dari 0.60

f) Variabel Proses**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Proses reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.800) lebih besar dari 0.60

g) Variabel Bukti Fisik**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	4

Keputusan: Semua item pertanyaan Bukti Fisik reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.726) lebih besar dari 0.60

h) Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	7

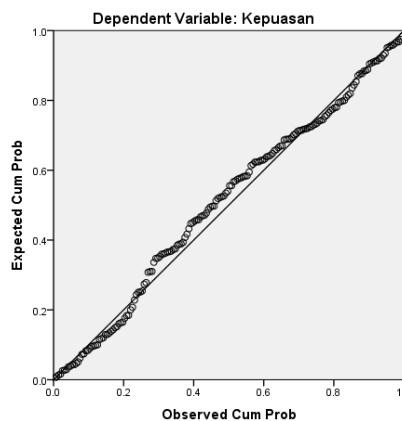
Keputusan: Semua item pertanyaan Kepuasan Pelanggan reliabel, karena hasil angka Cronbach Alpha (0.815) lebih besar dari 0.60

3) Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Hasil Uji Normalitas

Keputusan : Sebaran titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal pada grafik Normal P-P Plot = Data berdistribusi normal

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Keputusan: Data dalam penelitian ini berdistribusi normal, karena sebaran titik-titik data pada grafik Normal P-P Plot berada di sekitar garis diagonal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		180
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42491909
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.040
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Keputusan : Uji Normalitas = One-Simple Kolmogorov Smirnov > 0.05 =
 Hasil Uji 0.200 maka Data berdistribusi normal

b) Hasil Uji Multikolinearitas

Keputusan : VIF (*variance inflation factor*) < 10 dan nilai Tolerance lebih dari 0,1 maka Tidak Ada Multikolinieritas atau dengan kata lain tidak terjadi hubungan korelasi antar variabel independen

MERCU BUANA

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	.188	.307		.614	.540	
	Product	.243	.084	.223	2.901	.004	.515
	Price	.232	.074	.230	3.134	.002	.565
	Place	.042	.078	.041	.530	.597	.519
	Promo	.069	.073	.071	.948	.344	.536
	People	.049	.084	.050	.589	.557	.430
	Process	.118	.085	.114	1.396	.165	.455
	Physical	.157	.085	.145	1.851	.066	.497

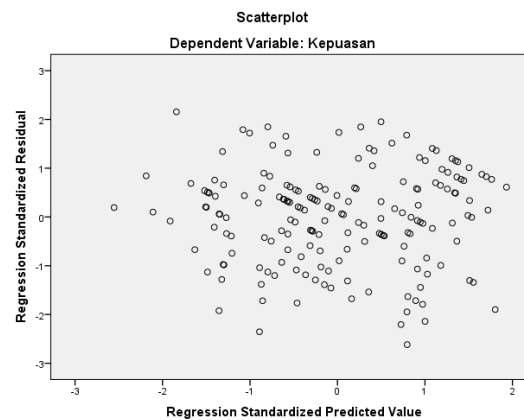
Coefficients ^a		
Model		Collinearity Statistics
		VIF
1	(Constant)	
	Product	1.943
	Price	1.769
	Place	1.925
	Promo	1.866
	People	2.328
	Process	2.198
	Physical	2.011

a. Dependent Variable: Kepuasan

Keputusan: Tidak ada Multikolinieritas dalam data penelitian ini, karena angka VIF di bawah 10 dan nilai toleransi diatas nilai 0,1

c) **Hasil Uji Heterokedastisitas**

Keputusan = Sebaran titik-titik data pada scatterplot tidak membentuk pola tertentu => TIDAK TERDAPAT HETEROSKEDASTISITAS



Keputusan: Tidak terdapat heteroskedastisitas dalam data penelitian ini, sebaran titik-titik data pada scatterplot tidak membentuk pola tertentu.

4) Hasil Persamaan Linier Berganda

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lihat R Square pada tabel Model Summary

Model Summary^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^a	.477	.455	.43348

a. Predictors: (Constant), Physical, Promo, Product, Price, Place, Process, People

b. Dependent Variable: Kepuasan

R-SQUARE = 0.477

Keputusan: Sebesar 47.7% variabel independen menjelaskan Kepuasan

b) Uji Persamaan Linier Berganda

Keputusan = Sig. Coefficients < Alpha (0.05) => Signifikan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.188	.307		.614	.540
	Product	.243	.084	.223	2.901	.004
	Price	.232	.074	.230	3.134	.002
	Place	.042	.078	.041	.530	.597
	Promo	.069	.073	.071	.948	.344
	People	.049	.084	.050	.589	.557
	Process	.118	.085	.114	1.396	.165
	Physical	.157	.085	.145	1.851	.066

a. Dependent Variable: Kepuasan

Keputusan:

- Produk: Sig t. = 0.004 maka Signifikan ($0.000 < 0.05$)
- Harga: Sig t. = 0.002 maka Signifikan ($0.000 < 0.05$)
- Saluran Distribusi: Sig t. = 0.597 maka Tidak Signifikan ($0.597 > 0.05$)
- Promosi: Sig t. = 0.344 maka Tidak Signifikan ($0.344 > 0.05$)
- Orang: Sig t. = 0.557 maka Tidak Signifikan ($0.557 > 0.05$)
- Proses: Sig t. = 0.165 maka Tidak Signifikan ($0.165 > 0.05$)
- Bukti Fisik: Sig t. = 0.066 maka Tidak Signifikan ($0.066 > 0.05$)

- Produk: Positif (+)
- Harga: Positif (+)
- Saluran Distribusi: Positif (+)
- Promosi : Positif (+)
- Orang : Positif (+)
- Proses : Positif (+)
- Bukti Fisik : Positif (+)

c) Uji F

Keputusan = Sig. Anova < Alpha (0.05) => Signifikan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.419	7	4.203	22.366	.000 ^b
	Residual	32.320	172	.188		
	Total	61.738	179			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Physical, Promo, Product, Price, Place, Process, People

Keputusan: Semua variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, ini ditunjukkan oleh angka Sig. Anova (0.000) lebih kecil dari angka alpha (0.05)

5) Hasil Korelasi Antar Dimensi

Keputusan (Lihat Angka Pearson Correlation pada tabel yang ditekankan) :

Tingkat Hubungan

0,00 – 0,199 = Sangat Rendah

0,20 – 0,399 = Rendah

0,40 – 0,599 = Sedang

0,60 – 0,799 = Kuat

0,80 – 1,000 = Sangat Kuat

		Y1	Y2	Y3
X1.1	Pearson Correlation	.529**	.555**	.158*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.034
	N	180	180	180
X1.2	Pearson Correlation	.319**	.404**	.201**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007
	N	180	180	180
X2.1	Pearson Correlation	.414**	.457**	.263**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	180	180	180

X2.2	Pearson Correlation	.430**	.447**	.282**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	180	180	180
X3.1	Pearson Correlation	.460**	.353**	.058
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.436
	N	180	180	180
X3.2	Pearson Correlation	.443**	.424**	.146
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.051
	N	180	180	180
X4.1	Pearson Correlation	.300**	.315**	.153*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.041
	N	180	180	180
X4.2	Pearson Correlation	.445**	.507**	.175*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019
	N	180	180	180
X5.1	Pearson Correlation	.483**	.403**	.176*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018
	N	180	180	180
X5.2	Pearson Correlation	.582**	.524**	.080
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.283
	N	180	180	180

X6.1	Pearson Correlation	.515**	.426**	.166*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026
	N	180	180	180
X6.2	Pearson Correlation	.454**	.456**	.192**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010
	N	180	180	180
X7.1	Pearson Correlation	.585**	.532**	.166*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026
	N	180	180	180
X7.2	Pearson Correlation	.356**	.387**	.119
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.111
	N	180	180	180
Y1	Pearson Correlation	1	.690**	.167*
	Sig. (2-tailed)		.000	.025
	N	180	180	180
Y2	Pearson Correlation	.690**	1	.260**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	180	180	180
Y3	Pearson Correlation	.167*	.260**	1
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	
	N	180	180	180

- Variabel Produk dimensi *Produk Quality* memiliki hubungan sebesar 0.555 terhadap kesediaan mempromosikan produk Indosat
- Variabel Harga dimensi *List Price* memiliki hubungan sebesar 0.457 terhadap kesediaan mempromosikan produk Indosat
- Variabel Lokasi/Distribusi dimensi *Lokasi* memiliki hubungan sebesar 0.460 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat
- Variabel Promosi dimensi *Sales Promotion* memiliki hubungan sebesar 0.507 terhadap kesediaan mempromosikan produk Indosat
- Variabel Orang dimensi *Customer Training* memiliki hubungan sebesar 0.582 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat
- Variabel Proses dimensi *Number of Step* memiliki hubungan sebesar 0.515 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat
- Variabel Bukti Fisik dimensi *Facility Design* memiliki hubungan sebesar 0.585 terhadap kesediaan membeli kembali produk Indosat





MERCUBUANA UNIVERSITY LIBRARY



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : MEITEOR NOVBMBRI AGUSTYA
 Tempat Tanggal Lahir: Tuban, 1 Mei 1980
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Agama : Islam
 Telepon/HP : 08551000357
 Alamat : Perumahan Puri Depok Mas Blok N 36 Pancoran Mas Depok
 Email : meiteor.agustya@gmail.com
 Pendidikan Forma : SDN 01 Ngrayung Plumpang Tuban (1987-1993)
 : SMPN 01 Tuban (1993-1996)
 : STM Telekomunikasi Sandhy Putra Malang (1996-1999)
 : Teknik Informatika – Univ. Budi Luhur (2001-2006)

Perusahaan	Tahun	Posisi
PT Indosat TBK	1 Jan 2017 - Sekarang	DCN Service Problem Management Manager
PT Indosat TBK	1 Sep 2013 - 31 Des 2016	DCN Core Expert Packet Switch Core and VAS
PT Indosat TBK	1 Des 2009 - 31 Agu 2013	DCN Senior Engineer
PT Indosat TBK	1 Jul 2007 - 30 Nov 2009	M-PBN Engineer Customer Service Corporate Team Leader
PT Indosat TBK	5 Apr 2005 - 30 Jun 2007	Network Operation Center (NOC) Staff
PT Indosat TBK	31 Jul 2001 - 4 Apr 2005	Staff



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A