

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon kuesioner diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Pada tipe pilihan, Bapak/Ibu/Sdr/I dipersilahkan untuk memberi tanda (\surd) pada kolom jawaban “STS” (Sangat Tidak Setuju), “TS” (Tidak Setuju), “N” (Netral), “S” (Setuju), “SS” (Sangat Setuju), yang anda anggap paling tepat.
3. Dimohon untuk tidak mengosongkan jawaban, karena pernyataan yang dibuat telah benar adanya.
4. Kami mengucapkan terima kasih pada Bapak/Ibu/Sdr/I atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

Data Responden

1. No. Responden: ... (diisi oleh peneliti)
2. Lama Berlangganan:
 - a. 12 – 18 bulan
 - b. 19 – 25 bulan
 - c. 26 – 32 bulan
 - d. > 33 bulan
3. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Usia:
 - a. 17 – 22 tahun
 - b. 23 – 28 tahun
 - c. 29 – 34 tahun
 - d. > 35 tahun
5. Tingkat penghasilan:
 - a. < Rp.2.000.000,00
 - b. Rp.2.000.000,00 - Rp.5.000.000,00
 - c. Rp.5.100.000,00 - Rp.8.000.000,00
 - d. > Rp.8.100.000,00

6. Pendidikan terakhir:
- a. SMP
 - b. SMA
 - c. Diploma
 - d. Sarjana S1
 - e. Pascasarjana S2/S3
7. Tempat tinggal di kecamatan : ...

Berikut ini merupakan pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu Kualitas Layanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Berilah tanda cek (√) pada pilihan yang Anda pilih.

Kriteria Jawaban:

- SS = Sangat Setuju 5
 S = Setuju 4
 N = Netral 3
 TS = Tidak Setuju 2
 STS = Sangat Tidak Setuju 1

Kuesioner Kualitas Layanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Paket Indihome PT. Telkom memiliki peralatan dengan teknologi terbaru.					
2.	Tampilan website paket Indihome PT. Telkom menarik.					
3.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom memiliki penampilan rapi.					
4.	Perlengkapan yang diberikan pada awal berlangganan dalam keadaan baik.					
5.	Bila pihak perusahaan berjanji untuk melakukan sesuatu, maka mereka akan merealisasikannya.					
6.	Perusahaan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.					
7.	Layanan paket Indihome PT. Telkom disampaikan sesuai dengan ketentuan perusahaan sejak awal.					
8.	Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
	disepakati.					
9.	Paket Indihome PT. Telkom memberikan layanan yang bebas dari kesalahan, termasuk data penagihan.					
10.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom memberitahu pelanggannya kapan pastinya pelayanan akan disampaikan.					
11.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom memberikan pelayanan yang cepat terhadap pelanggan.					
12.	Karyawan siap membantu apabila pelanggan memerlukan bantuan.					
13.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom meluangkan waktu untuk merespon permintaan pelanggan.					
14.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom dapat dipercaya.					
15.	Pelanggan merasa aman ketika karyawan paket Indihome PT. Telkom datang untuk memberikan pelayanan.					
16.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom bersikap sopan terhadap para pelanggan.					
17.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pelanggan.					
18.	PT. Telkom memberikan perhatian kepada setiap pelanggannya.					
19.	PT. Telkom memiliki waktu pelayanan yang pas bagi pelanggannya.					
20.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom senantiasa menanyakan kepada pelanggan apakah terdapat pertanyaan lain yang ingin disampaikan.					
21.	PT. Telkom mengutamakan kepentingan para pelanggan.					
22.	Karyawan paket Indihome PT. Telkom memahami, jika pelanggan menginginkan kebutuhan khusus akan pelayanan.					

Promosi

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	PT. Telkom menawarkan paket Indihome melalui media internet.					
2.	Karyawan PT. Telkom menawarkan paket Indihome secara langsung kepada calon pelanggan.					
3.	PT. Telkom menawarkan paket Indihome melalui telepon.					

Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan paket Indihome.					
2.	Layanan yang diberikan dari paket Indihome telah sesuai dengan harapan saya.					
3.	Menurut saya layanan Indihome PT. Telkom sesuai dengan kebutuhan saya.					

Loyalitas Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan terus menggunakan paket Indihome PT. Telkom.					
2.	Saya berminat untuk membeli paket tambahan dari PT. Telkom.					
3.	Saya merekomendasikan paket Indihome kepada teman, tetangga, saudara, rekan kerja, atau pihak lain.					

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASINYA

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Frequency Table

Lama Berlangganan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12 - 18 bulan	100	62.9	62.9	62.9
	19 - 25 bulan	32	20.1	20.1	83.0
	26 - 31 bulan	17	10.7	10.7	93.7
	> 33 bulan	10	6.3	6.3	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	65	40.9	40.9	40.9
	Wanita	94	59.1	59.1	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 22 tahun	109	68.6	68.6	68.6
	23 - 28 tahun	36	22.6	22.6	91.2
	29 - 34 tahun	9	5.7	5.7	96.9
	> 35 tahun	5	3.1	3.1	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

Tingkat Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.2.000.000	94	59.1	59.1	59.1
	Rp.2.100.000 - Rp.5.000.000	41	25.8	25.8	84.9
	Rp.5.100.000 - Rp.8.000.000	15	9.4	9.4	94.3
	> Rp.8.100.000	9	5.7	5.7	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	2	1.3	1.3	1.3
	SMA	81	50.9	50.9	52.2
	Diploma	23	14.5	14.5	66.7
	Sarjana S1	51	32.1	32.1	98.7
	Pascasarjana S2/S3	2	1.3	1.3	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

Tempat Tinggal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kasihani	61	38.4	38.4	38.4
	Banguntapan	44	27.7	27.7	66.0
	Sedayu	29	18.2	18.2	84.3
	Sewon	15	9.4	9.4	93.7
	Piyungan	3	1.9	1.9	95.6
	Lain - lain	7	4.4	4.4	100.0
	Total	159	100.0	100.0	

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kepuasan_Pelanggan <--- Kualitas_Layanan	,534
Kepuasan_Pelanggan <--- Promosi	,156
Loyalitas_Pelanggan <--- Kepuasan_Pelanggan	,341
Loyalitas_Pelanggan <--- Kualitas_Layanan	,285
Loyalitas_Pelanggan <--- Promosi	,449
P3 <--- Promosi	,749
P2 <--- Promosi	,660
P1 <--- Promosi	,739
KL1 <--- Kualitas_Layanan	,633
KP3 <--- Kepuasan_Pelanggan	,831
KP2 <--- Kepuasan_Pelanggan	,893
KP1 <--- Kepuasan_Pelanggan	,805
LP1 <--- Loyalitas_Pelanggan	,735
LP2 <--- Loyalitas_Pelanggan	,657
LP3 <--- Loyalitas_Pelanggan	,719
KL2 <--- Kualitas_Layanan	,616
KL3 <--- Kualitas_Layanan	,692
KL4 <--- Kualitas_Layanan	,558
KL5 <--- Kualitas_Layanan	,619
KL6 <--- Kualitas_Layanan	,627
KL7 <--- Kualitas_Layanan	,579

		Estimate
KL8	<--- Kualitas_Layanan	,666
KL9	<--- Kualitas_Layanan	,657
KL10	<--- Kualitas_Layanan	,675
KL11	<--- Kualitas_Layanan	,724
KL12	<--- Kualitas_Layanan	,646
KL13	<--- Kualitas_Layanan	,723
KL14	<--- Kualitas_Layanan	,661
KL15	<--- Kualitas_Layanan	,656
KL16	<--- Kualitas_Layanan	,692
KL17	<--- Kualitas_Layanan	,697
KL18	<--- Kualitas_Layanan	,667
KL19	<--- Kualitas_Layanan	,761
KL20	<--- Kualitas_Layanan	,639
KL21	<--- Kualitas_Layanan	,722
KL22	<--- Kualitas_Layanan	,659

Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	159	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	159	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	22

Promosi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	159	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	159	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	3

Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	159	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	159	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.878	3

Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	159	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	159	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.745	3

Lampiran 4 Hasil Output *Structural Equation Modelling*

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	496
Number of distinct parameters to be estimated:	68
Degrees of freedom (496 - 68):	428

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KL22	1,000	5,000	-,311	-1,603	,620	1,596
KL21	2,000	5,000	-,055	-,281	-,387	-,995
KL20	1,000	5,000	-,411	-2,117	,226	,581
KL19	1,000	5,000	-,135	-,694	,018	,047
KL18	1,000	5,000	-,655	-3,369	,584	1,503
KL17	2,000	5,000	-,188	-,969	-,586	-1,509
KL16	1,000	5,000	-,755	-3,888	1,058	2,724
KL15	2,000	5,000	-,427	-2,198	-,215	-,554
KL14	2,000	5,000	-,006	-,032	-,568	-1,462
KL13	2,000	5,000	-,072	-,369	-,634	-1,632
KL12	2,000	5,000	-,276	-1,423	-,436	-1,123
KL11	1,000	5,000	-,201	-1,036	-,338	-,871
KL10	2,000	5,000	-,327	-1,686	-,280	-,721
KL9	1,000	5,000	-,095	-,487	-,286	-,737
KL8	1,000	5,000	-,570	-2,936	-,188	-,483
KL7	1,000	5,000	-,487	-2,506	-,038	-,097
KL6	2,000	5,000	-,103	-,532	-,603	-1,552

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KL5	1,000	5,000	-,165	-,852	-,200	-,514
KL4	2,000	5,000	-,616	-3,170	,048	,124
KL3	1,000	5,000	-,117	-,605	-,290	-,747
KL2	1,000	5,000	-,425	-2,188	-,310	-,799
LP3	1,000	5,000	-,400	-2,059	,505	1,300
LP2	1,000	5,000	,108	,556	-,015	-,038
LP1	1,000	5,000	-,359	-1,848	,465	1,196
KP1	1,000	5,000	-,940	-4,837	1,422	3,661
KP2	1,000	5,000	-,848	-4,365	,446	1,147
KP3	1,000	5,000	-,790	-4,066	,740	1,905
KL1	1,000	5,000	-,631	-3,250	,709	1,825
P1	1,000	5,000	-,758	-3,900	,946	2,434
P2	1,000	5,000	-,333	-1,717	-,049	-,126
P3	1,000	5,000	-,369	-1,898	,053	,137
Multivariate					56,717	7,905

Bollen-Stine Bootstrap (Default model)

The model fit better in 15 bootstrap samples.

It fit about equally well in 0 bootstrap samples.

It fit worse or failed to fit in 0 bootstrap samples.

Testing the null hypothesis that the model is correct, Bollen-Stine bootstrap $p = ,063$

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
18	70,019	,000	,012
70	68,931	,000	,000
99	63,511	,001	,000
30	55,083	,005	,008
62	49,930	,017	,137
64	48,198	,025	,214
9	47,131	,032	,244
47	46,283	,038	,263
3	45,274	,047	,335
110	44,564	,054	,367
118	44,479	,055	,268
32	44,372	,057	,192
76	44,158	,059	,149
54	44,079	,060	,098
147	43,689	,065	,094
5	43,633	,066	,059
112	43,346	,069	,051
28	42,604	,080	,087
25	42,177	,087	,097
58	41,963	,090	,083
65	41,868	,092	,059
111	41,856	,092	,036
87	41,734	,094	,026
113	41,420	,100	,027

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
27	41,287	,103	,020
116	41,057	,107	,019
48	40,968	,109	,013
63	40,584	,116	,017
86	40,060	,128	,030
7	40,032	,128	,019
16	39,935	,131	,014
12	39,833	,133	,010
50	39,734	,135	,008
95	39,551	,139	,007
120	39,108	,150	,012
49	38,811	,158	,015
100	38,591	,164	,016
115	38,189	,175	,025
79	38,077	,178	,021
152	37,815	,186	,025
130	37,762	,188	,018
127	37,678	,190	,014
75	37,541	,194	,012
94	37,454	,197	,010
123	36,994	,212	,020
20	36,919	,214	,016
109	36,612	,224	,022
117	36,130	,241	,048
68	36,055	,244	,039

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
125	35,807	,253	,048
40	35,427	,267	,077
137	35,343	,270	,067
34	35,188	,276	,067
6	34,914	,287	,087
78	34,796	,292	,081
143	34,787	,292	,060
145	34,559	,302	,071
60	34,505	,304	,058
31	34,085	,321	,106
132	34,035	,324	,088
67	33,544	,345	,173
24	33,535	,345	,137
80	33,295	,356	,165
55	33,097	,365	,184
114	32,663	,385	,296
138	32,645	,386	,250
59	32,636	,386	,204
73	32,439	,396	,228
41	32,409	,397	,192
124	31,792	,427	,396
121	31,242	,454	,606
151	31,090	,462	,618
98	30,849	,474	,674
35	30,727	,480	,673

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
74	30,687	,482	,633
153	30,585	,487	,623
133	30,349	,499	,677
8	30,322	,501	,631
4	30,277	,503	,593
26	30,180	,508	,580
142	30,093	,513	,563
108	30,083	,513	,505
69	29,934	,521	,519
52	29,441	,546	,704
46	29,406	,548	,664
122	29,232	,557	,690
129	29,209	,558	,643
92	28,955	,572	,707
134	28,885	,575	,684
136	28,785	,580	,674
146	28,756	,582	,629
148	28,454	,598	,717
22	28,419	,599	,677
128	28,364	,602	,645
156	28,152	,613	,690
140	27,837	,630	,776
103	26,938	,675	,966
131	26,937	,675	,951
53	26,819	,681	,951

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
119	26,590	,693	,964

Uji Multicollinearty

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kualitas_Layanan <--> Promosi	,796

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	68	851,501	428	,000	1,989
Saturated model	496	,000	0		
Independence model	31	3240,051	465	,000	6,968

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,041	,738	,697	,637
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,284	,151	,095	,142

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,737	,714	,849	,834	,847
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,920	,679	,780
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	423,501	344,297	510,483
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	2775,051	2598,276	2959,220

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	5,494	2,732	2,221	3,293
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	20,904	17,904	16,763	19,092

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,080	,072	,088	,000
Independence model	,196	,190	,203	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	987,501	1022,883	1194,891	1262,891
Saturated model	992,000	1250,081	2504,729	3000,729
Independence model	3302,051	3318,181	3396,597	3427,597

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	6,371	5,860	6,932	6,599
Saturated model	6,400	6,400	6,400	8,065
Independence model	21,304	20,163	22,492	21,408

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	87	91
Independence model	25	26

Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan_Pelanggan	<-- -	Kualitas_Layanan	,845	,210	4,030	***	par_2
Kepuasan_Pelanggan	<-- -	Promosi	,039	,157	,248	,804	par_3
Loyalitas_Pelanggan	<-- -	Kepuasan_Pelanggan	,263	,081	3,261	,001	par_1
Loyalitas_Pelanggan	<-- -	Kualitas_Layanan	,492	,171	2,875	,004	par_11
Loyalitas_Pelanggan	<-- -	Promosi	,309	,125	2,482	,013	par_12
P3	<-- -	Promosi	1,000				
P2	<-- -	Promosi	,897	,111	8,099	***	par_5
P1	<-- -	Promosi	,929	,109	8,502	***	par_6
KL1	<-- -	Kualitas_Layanan	1,000				
KP3	<-- -	Kepuasan_Pelanggan	1,000				
KP2	<-- -	Kepuasan_Pelanggan	1,102	,089	12,380	***	par_7
KP1	<-- -	Kepuasan_Pelanggan	,923	,083	11,136	***	par_8
LP1	<-- -	Loyalitas_Pelanggan	1,000				
LP2	<-- -	Loyalitas_Pelanggan	,833	,110	7,594	***	par_9

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LP3	<-- -	Loyalitas_Pelanggan	,978	,114	8,577	***	par_10
KL2	<-- -	Kualitas_Layanan	1,114	,154	7,228	***	par_13
KL3	<-- -	Kualitas_Layanan	1,204	,149	8,090	***	par_14
KL4	<-- -	Kualitas_Layanan	,943	,143	6,579	***	par_15
KL5	<-- -	Kualitas_Layanan	1,036	,144	7,203	***	par_16
KL6	<-- -	Kualitas_Layanan	1,037	,144	7,215	***	par_17
KL7	<-- -	Kualitas_Layanan	,945	,138	6,870	***	par_18
KL8	<-- -	Kualitas_Layanan	1,289	,170	7,582	***	par_19
KL9	<-- -	Kualitas_Layanan	1,138	,152	7,479	***	par_20
KL10	<-- -	Kualitas_Layanan	1,037	,132	7,836	***	par_21
KL11	<-- -	Kualitas_Layanan	1,350	,165	8,190	***	par_22
KL12	<-- -	Kualitas_Layanan	1,040	,140	7,434	***	par_23
KL13	<-- -	Kualitas_Layanan	1,234	,151	8,190	***	par_24
KL14	<-- -	Kualitas_Layanan	1,062	,142	7,493	***	par_25
KL15	<-- -	Kualitas_Layanan	1,047	,140	7,484	***	par_26
KL16	<--	Kualitas_Layanan	1,202	,15	8,007	***	par_2

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
	-			0			7
KL17	<-- -	Kualitas_Layanan	1,206	,15 0	8,051	***	par_2 8
KL18	<-- -	Kualitas_Layanan	1,082	,14 1	7,683	***	par_2 9
KL19	<-- -	Kualitas_Layanan	1,352	,15 7	8,629	***	par_3 0
KL20	<-- -	Kualitas_Layanan	,971	,13 3	7,296	***	par_3 1
KL21	<-- -	Kualitas_Layanan	1,080	,13 3	8,144	***	par_3 2
KL22	<-- -	Kualitas_Layanan	,974	,12 8	7,584	***	par_3 3