LAMPIRAN 1

Foto : Lokasi Grapari Telkomsel Pahlawan Kota Semarang

LAMPIRAN 2

KUESIONER

Kuesioner : "Pengaruh Citra Merek, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Kota Semarang"

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang. Peneliti berusaha untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai **"Pengaruh Citra Merek, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Kota Semarang"**

Oleh karena itu, saya ingin mengajak Ibu/Saudari untuk ikut berpatisipasi dalam pengisian kuesioner ini agar hasil penelitian ini dapat memiliki kredibilitas yang tinggi. Saya sangat berterima kasih atas kesediaan dan partisipasi Ibu/Saudari dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Anindia Beauty P. / nindibeautyy@gmail.com

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban di setiap pertanyaan.
3. Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden : .....

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :
   - Laki – Laki
   - Perempuan
3. Usia :
   - ≤ 20 tahun
   - 31 – 40 tahun
   - 21 – 30 tahun
   - ≥ 40 tahun
4. Pekerjaan :
   - Pelajar / Mahasiswa
   - Pegawai Negeri
   - Pegawai Swasta
   - Profesi
5. Penghasilan Perbulan :
   - ≤ Rp 500.000
   - Rp 600.000 – Rp 1.000.000
   - Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000
   - Rp 2.600.000 – 5.000.000
   - ≥ Rp 5.000.000
6. Menggunakan produk Telkomsel selama :
   - ≤ 1 tahun
   - 3 – 5 tahun
   - 1 – 3 tahun
   - ≥ 5 tahun

PENILAIAN PERSETUJUAN

Menurut saudara/I, dibawah ini berilah nilai dalam pernyataan-pernyataan persetujuan menurut anda dengan memberi tanda silang (√) pada setiap pernyataan yang sesuai dengan pendapat Saudara, dengan pilihan sebagai berikut :

STS (Sangat Tidak Setuju) = Skor 1
TS (Tidak Setuju) = Skor 2
N (Netral) = Skor 3
S (Setuju) = Skor 4
SS (Sangat Setuju) = Skor 5

"Produk Merek TELKOMSEL"

NO	PERNYATAAN		STS	TS	N	S	SS
1.	**Citra Merek (X_1)**						
	a.	Merek Telkomsel dipercaya banyak orang sebagai operator seluler					
	b.	Merek Telkomsel menarik banyak hati pelanggan.					
	c.	Kemasan merek Telkomsel sangat mudah diingat oleh pelanggan.					
	d.	Merek Telkomsel memiliki kesan yang berkelas bagi pengguna.					
	e.	Harga yang ditawarkan Telkomsel dapat bersaing dengan merek lainnya.					
	f.	Merek Telkomsel memiliki produk yang berkualitas.					

NO	PERNYATAAN		STS	TS	N	S	SS
2.	**Kepercayaan Merek (X_2)**						
	a.	Produk merek Telkomsel memberikan manfaat sesuai kebutuhan pelanggan.					
	b.	Saya merasa puas dengan manfaat, fitur dalam kemudahan berkomunikasi yang diberikan oleh produk Telkomsel.					
	c.	Saya percaya produk Telkomsel lebih baik daripada produk seluler lainnya.					
	d.	Merek telkomsel memberikan pelayanan kemudahan terhadap kepentingan pemenuhan kebutuhan pelanggan.					

NO	PERNYATAAN		STS	TS	N	S	SS
3.	**Loyalitas Pelanggan (Y)**						
	a.	Saya selalu up date dan mengikuti perkembangan produk - produk baru yang ditawarkan oleh Telkomsel					
	b.	Saya selalu memakai Telkomsel secara terus menerus (sudah lama).					
	c.	Di masa depan, saya akan terus menggunakan provider Telkomsel.					
	d.	Saya akan merekomendasikan Telkomsel untuk kerabat, saudara, atau teman saya.					
	e.	Saya tidak akan berpindah ke provider lain, walapun yang lain menawarkan harga yang lebih murah.					

Masukan yang bersifat kritik dan saran untuk produk Telkomsel :

Saran : Kritik

1. 1.

2. 2.

LAMPIRAN 3

HASIL UJI STATISTIK

Uji Validitas dan Reliabilitas

Citra Merek

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.707	.701	6

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
CM1	19.83	6.264	.363	.154	.689
CM2	20.04	6.241	.351	.178	.693
CM3	20.13	5.488	.498	.297	.648
CM4	20.14	6.223	.366	.140	.688
CM5	20.40	4.909	.568	.340	.621
CM6	20.06	5.653	.483	.252	.654

Kepercayaan Merek

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.725	.746	4

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
KM1	11.64	3.202	.499	.031	.613
KM2	11.69	2.236	.386	.153	.455
KM3	11.89	2.058	.419	.219	.424
KM4	11.85	2.331	.437	.204	.416

Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.741	.742	5

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
LP1	15.54	2.857	.303	.021	.336
LP2	15.74	2.174	.315	.106	.157
LP3	15.60	2.566	.688	.015	.381
LP4	15.73	2.341	.202	.060	.260
LP5	15.71	2.349	.579	.062	.302

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98984745
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.938
Asymp. Sig. (2-tailed)		.342

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KM, CM[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: LP

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573[a]	.528	.514	1.399

a. Predictors: (Constant), KM, CM

b. Dependent Variable: LP

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.859	2	46.429	23.706	.000[b]
	Residual	189.981	97	1.959		
	Total	282.840	99			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KM, CM

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.397	1.240		5.964	.000		
CM	.075	.088	.125	.858	.039	.326	3.071
KM	.403	.126	.466	3.193	.002	.326	3.071

a. Dependent Variable: LP

Uji Heterekokedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.472	.684		2.152	.034
	CM	-.018	.048	-.067	-.376	.708
	KM	.007	.070	.019	.106	.916

a. Dependent Variable: ABSRES

LAMPIRAN 4

A. DATA RESPONDEN

Data Responden

No.	Citra Merek (X1)						Kepercayaan Merek (X2)				Loyalitas Pelanggan (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
2	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
3	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2
4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5
6	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5
7	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
8	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5
9	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	2	3
10	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
11	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
12	5	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4
13	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4
14	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
16	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5
17	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5
18	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
19	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5
20	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3
22	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4
23	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3
24	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5
25	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4
26	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5
27	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
28	3	4	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4
29	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
30	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
31	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3
32	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
33	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
34	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3
35	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5
36	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4
37	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3
38	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3
39	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
40	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	5	3

41	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4
42	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
43	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
44	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
45	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3
46	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4
47	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4
48	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
49	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4
50	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
53	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
54	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	5	4	5	4
55	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
56	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
57	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
58	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
59	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
60	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
61	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4
62	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
63	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3
64	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4
65	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4
66	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
67	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
68	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3
69	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
70	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
71	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
72	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3
73	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
74	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4
75	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3
76	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4
77	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3
78	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5
79	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4
80	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
81	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3
82	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3
83	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5
84	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
85	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4
86	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4
87	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
89	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4
90	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3
91	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	5
92	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5
93	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3

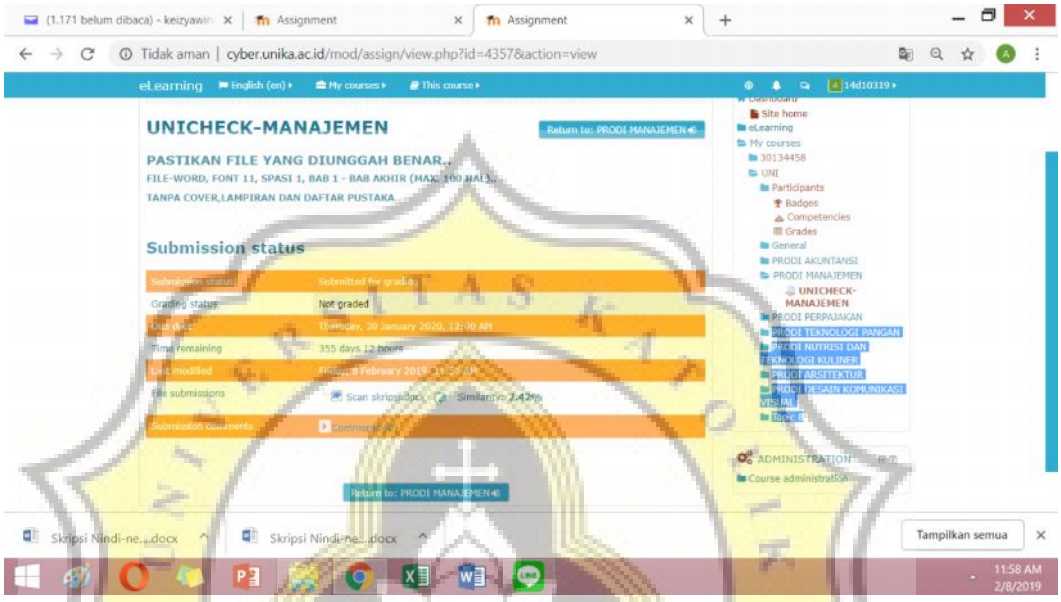
94	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3
95	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3
96	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3
97	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3
98	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3
99	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
100	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5

B. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik Responden		Frekuensi
Jenis Kelamin	a. Laki-laki	39
	b. Perempuan	61
Usia	a. ≤ 20 tahun	16
	b. 21 – 30 tahun	27
	c. 31 – 40 tahun	35
	d. ≥ 40 tahun	22
Pekerjaan	a. Pelajar / Mahasiswa	6
	b. Pegawai Swasta	29
	c. Pegawai Negeri	38
	d. Profesi	31
Penghasilan Perbulan	a. ≤ Rp 500.000	6
	b. Rp 600.000 – Rp 1.000.000	15
	c. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	14
	d. Rp 2.600.000 – 5.000.000	29
	e. ≥ Rp 5.000.000	36
Lama Memakai Produk	a. ≤ 1 tahun	17
	b. 1 -3 tahun	28
	c. 3 - 5 tahun	22
	d. ≥ 5 tahun	33

LAMPIRAN 5

HASIL PLAGSCAN



UNICHECK

Submission author:
14d10319 Anindia Beauty Primadita

Check ID:
13589522

Check date:
25.10.2019 08:04:20 GMT+0

Check type:
Doc vs Internet + Library

Report date:
28.10.2019 03:15:18 GMT+0

User ID:
32663

File name: **14.D1.0319_Anindia Beauty Prima.docx**

File ID: **17827523** Page count: **14** Word count: **8432** Character count: **61479** File size: **111.57 KB**

4.76% Matches

Highest match: **0.5%** with library source. File ID: **6369381**

2.37% Internet Matches	92	Page 16
3.47% Library matches	319	Page 17

25.2% Quotes

Quotes	86	Page 18

No references found

10.4% Exclusions

Sources less than **8 words** were automatically excluded

No internet exclusions found

10.4% Library exclusions	2	Page 18

Replacement

No replaced characters found