

## Lampiran 1

### Kuesioner Penelitian

Selamat Pagi/ Siang/ Sore/ Malam.

Perkenalkan nama saya Calvin Octavianus Ramli, mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, Program Studi S1 Ilmu Komunikasi yang saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome di Kota Semarang”.

Untuk keberhasilan penelitian ini, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk dapat mengisi daftar pertanyaan yang ada sesuai dengan keadaan sebenarnya. Data dari kuesioner ini nantinya akan digunakan untuk kepentingan penulisan skripsi saya, mengenai kualitas produk layanan IndiHome Semarang. Hasil dari penelitian dari kuesioner dan data pribadi Saudara/Saudari bersifat rahasia dan tidak akan disebar atau digunakan untuk keperluan lain.

Identitas Responden

Nama Responden :

Berapa lama anda berlangganan menggunakan IndiHome?

- Lebih Dari Sebulan
- 3 bulan
- Lebih dari 3 bulan
- 1 tahun atau lebih

## Kualitas Pelayanan (x)

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah pertanyaan secara teliti dan jawablah dengan baik dan benar

Pilih salah satu pilihan dengan mengklik salah satu jawaban, dengan kriteria sebagai berikut :

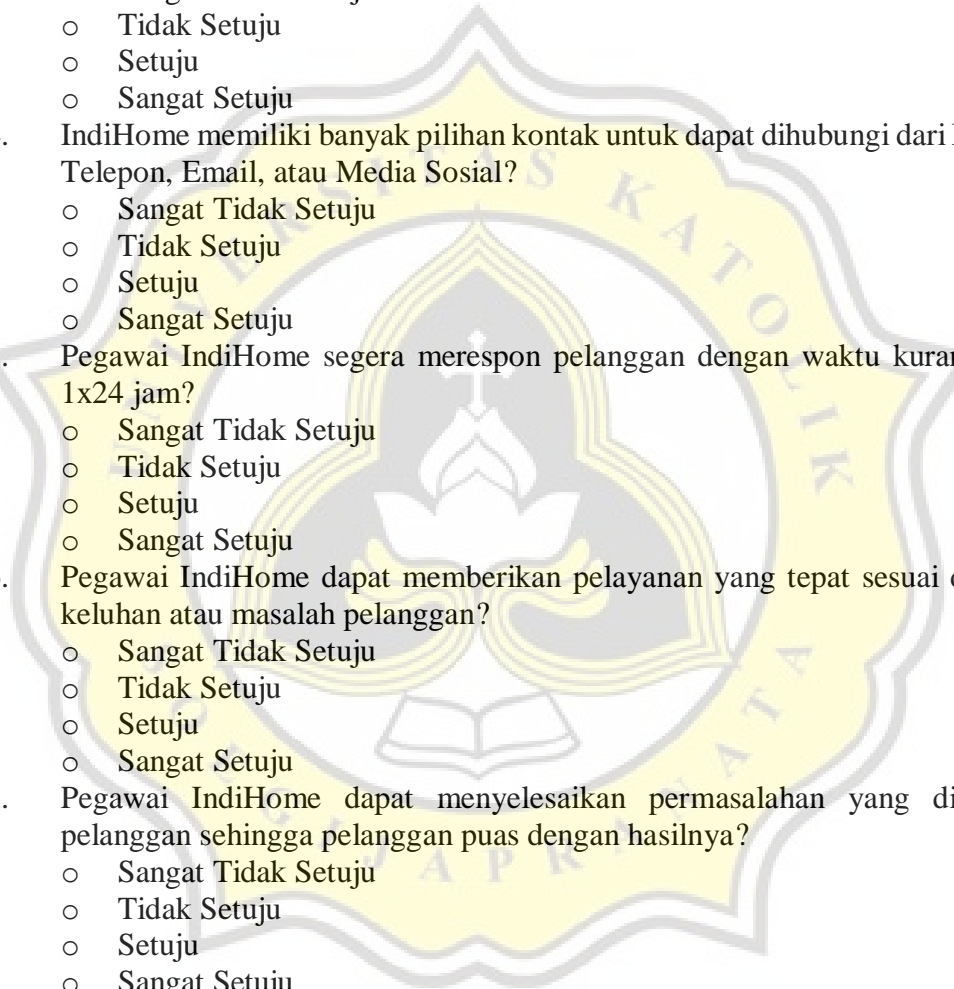
1 = Sangat Tidak Setuju

3 = Setuju

2 = Tidak Setuju

4 = Sangat Setuju

1. IndiHome memiliki fasilitas dan peralatan yang lengkap untuk mendukung memberikan pelayanan yang baik?
  - Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju

- 
2. IndiHome memiliki banyak pilihan kontak untuk dapat dihubungi dari Nomor Telepon, Email, atau Media Sosial?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju
    - Setuju
    - Sangat Setuju
  3. IndiHome memiliki fasilitas dan peralatan yang lengkap untuk mendukung memberikan pelayanan yang baik?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju
    - Setuju
    - Sangat Setuju
  4. IndiHome memiliki banyak pilihan kontak untuk dapat dihubungi dari Nomor Telepon, Email, atau Media Sosial?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju
    - Setuju
    - Sangat Setuju
  5. Pegawai IndiHome segera merespon pelanggan dengan waktu kurang dari 1x24 jam?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju
    - Setuju
    - Sangat Setuju
  6. Pegawai IndiHome dapat memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keluhan atau masalah pelanggan?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju
    - Setuju
    - Sangat Setuju
  7. Pegawai IndiHome dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan sehingga pelanggan puas dengan hasilnya?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju
    - Setuju
    - Sangat Setuju
  8. Pegawai IndiHome selalu berniat membantu dan berusaha menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju
    - Setuju
    - Sangat Setuju
  9. Pegawai IndiHome tanggap dan tidak menunda penyelesaian masalah yang dihadapi pelanggan?
    - Sangat Tidak Setuju
    - Tidak Setuju

- Setuju
  - Sangat Setuju
10. Pegawai IndiHome memiliki pengetahuan yang baik tentang produk IndiHome dan bisa menyarankan yang tepat untuk pelanggan?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
11. Pegawai IndiHome memiliki kemampuan dan keterampilan yang tepat sesuai dengan bidang pekerjaannya?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
12. Pegawai IndiHome memiliki sopan santun dalam berbicara dan bertindak serta dapat dipercaya oleh Pelanggan?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
13. Pegawai IndiHome akan memastikan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan untuk pelanggan?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
14. Pegawai dari IndiHome sangat mudah untuk dihubungi?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
15. Pegawai dari IndiHome selalu berkomunikasi dengan baik dan jelas kepada pelanggan?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
16. Pegawai dari IndiHome selalu dapat memahami kebutuhan pelanggan?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Tidak Setuju

## Loyalitas Pelayanan (y)

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah pertanyaan secara teliti dan jawablah dengan baik dan benar

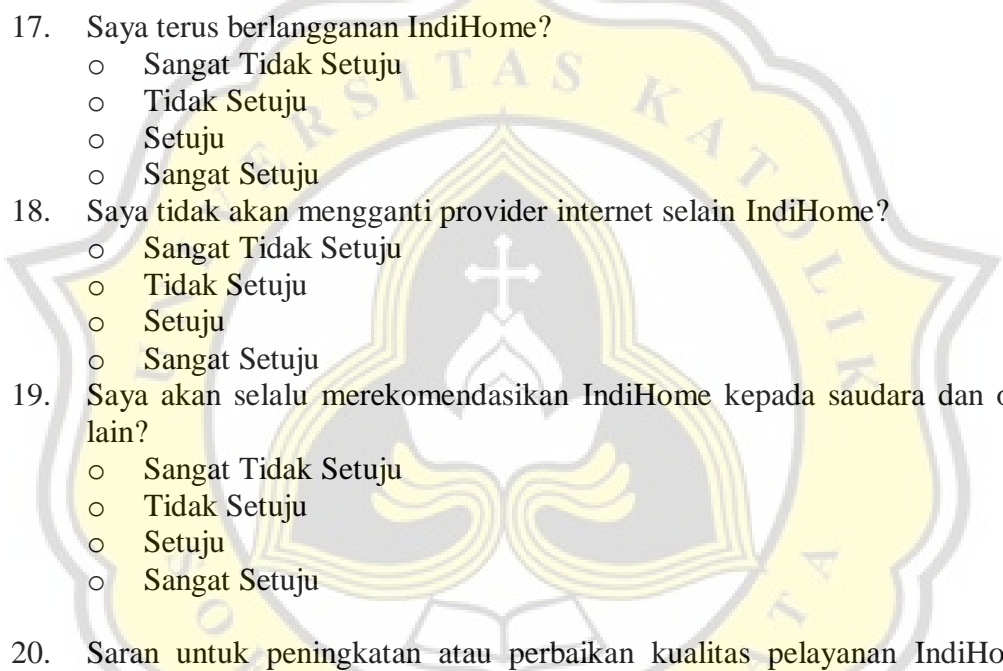
Pilih salah satu pilihan dengan mengklik salah satu jawaban, dengan kriteria sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

- 
17. Saya terus berlangganan IndiHome?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
18. Saya tidak akan mengganti provider internet selain IndiHome?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
19. Saya akan selalu merekomendasikan IndiHome kepada saudara dan orang lain?
- Sangat Tidak Setuju
  - Tidak Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
20. Saran untuk peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan IndiHome :  
.....

## Lampiran 2

### Saran untuk peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan IndiHome

No	Saran	Kategori
1	Secara harga kalah bersaing dengan lainnya	Harga Yang Perlu Disesuaikan
2	Harganya mahal, tapi koneksi biasa aja	
3	Harga mahal asalkan internetnya kenceng	
4	Hilangkan FUP	Peningkatan Kualitas Jaringan Internet
5	Tingkatkan kualitas dan kecepatan internet dan turunkan harga internet	
6	Jangan suka ngelag tiba-tiba	
7	Kecepatan Internet dapat ditingkatkan	
8	Bisa meningkatkan kembali performa servernya	
9	Jaringan sering lemot, tolong diperbaiki	
10	Perbaiki jaringan supaya kecepatan internet dapat konsisten tanpa ada kelemahan jaringan	
11	Sinyalnya di benarkan karena sering ngelag	
12	Sebaiknya indihome lebih memperbanyak sinyal di daerah yang terpencil supaya tidak lelet	
13	Peningkatan kualitas jaringan	
14	Buat bermain jaringan lambat sekali, pada 20mbps provider lain sudah stabil	
15	Internet lebih stabil	
16	Kestabilan kecepatan tolong diperhatikan	
17	Indihome khususnya di Semarang, mohon ditingkatkan lagi. Karena wifi IndiHome sering <i>trouble</i>	
18	Jaringan di perlanar agar tidak sering bermasalah	
19	Koneksi internet dibuat stabil dan tidak mati-mati	
20	Kualitas internet terkadang masih lambat, tolong diperbaiki	
21	Ditingkatkan lagi untuk kualitas sinyal	
22	Jaringan distabilkan lebih lagi	
23	Lebih meningkatkan kualitas jaringan internet	
24	Kestabilan jaringan lebih ditingkatkan.	
25	Lebih ditingkatkan lagi kualitas kecepatan internetnya sama stabilitasnya	

26	Tingkatkan kekuatan sinyal	
27	Sinyalnya kadang sering down	
28	Selama hujan jaringan sering tidak ada	
29	Pelayanan keluhan agar lebih cepat dan mungkin soal kualitas kecepatan wifi perlu ditingkatkan	
30	Ini provider yang paling mengecewakan dan sering error seumur hidup saya pakai internet atau wifi sudah komplain sampai 15x sebulan tetapi direkomendasi untuk ditutup dan ganti provider oleh pegawai indihome sendiri melalui call centre yang disediakan.	
31	Pelayanan lebih ditingkatkan	
32	Lebih ditingkatkan lagi kecepatan internetnya, dan juga pelayanan <i>customer service</i> nya	
33	Penanganan masalah pelanggan dapat diperbaiki	
34	Terkadang <i>Bandwith</i> untuk 1 <i>device</i> youtube sisanya atau sinyal <i>down</i> .	
35	Saat <i>wifi</i> nya <i>error</i> seperti kabel pusat lepas ketika menghubungi pihak IndiHome menanyakan bagaimana cara mengatasinya hanya dijawab "restart modem nya kakak" hal itu tidak berpengaruh.	Peningkatan Kualitas Pelayanan IndiHome
36	Lebih cepat dalam merespon keluhan customer	
37	Kalau di telepon ketika terjadi masalah jangan ditunda-tunda.	
38	Lebih responsif dalam menghadapi <i>complain</i>	
39	Menurut saya seharusnya pelayanannya sesuai dengan harga dan sesuai yang telah dijanjikan	
40	<i>Call center</i> bisa lebih mudah untuk dihubungi	
41	Penyelesaian masalah lebih cepat tanggap	
42	Customer service tidak menyampaikan kepada teknisi agar dapat langsung memantau kecepatan internet dari server, hal itu menyebabkan terjadi salah paham mengira teknisi adalah penipu. CS di	

	pahlawan malah mengatakan teknisi yang menghubungi adalah penipu padahal teknisi asli. Indi home juga tidak memberikan informasi paket internet terbaru sehingga pelanggan berlangganan dengan harga lama yang mahal.	
43	Kalau bisa wilayah internet IndiHome bisa di perluas dan dibuat stabil agar pemakai bisa menggunakan dengan nyaman serta orang orang jauh bisa memakainya	
44	Datangnya pegawai saat pelanggan terjadi masalah diusahakan lebih cepat	
45	Cepat tanggap saat menanggapi keluhan para pelangganmu	
46	Lebih ditingkatkan kualitasnya terutama agar mengurangi <i>packet loss</i> berlebihan yang terus menerus terjadi serta memberikan perbaikan yang efektif tiap terjadi keluhan pelanggan	
47	Kedatangan bantuan dipercepat apalagi jika gangguan sudah lebih dari 24 jam	
48	Lebih tanggap dalam menanggapi complain. Hindari balasan template terhadap complain terutama pada media sosial.	
49	Ditingkatkan lebih lagi untuk promosinya ke daerah-daerah yang kurang, serta pelayanannya juga ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih puas.	
50	Pelayanan <i>customer service</i> harus lebih ditingkatkan lagi menyesuaikan harga yang harus dikeluarkan pelanggan	
51	Sudah cukup baik dalam pelayanannya, terus ditingkatkan lagi agar lebih baik	
52	Tidak ada	Tidak Ada Saran atau Masukan
53	Tidak ada	
54	Tidak ada	
55	Tidak ada	
56	Cukup baik	
57	Sudah Bagus	
58	Bagus	
59	Tidak ada	

### Lampiran 3

### Hasil Uji Validitas

#### Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	.405	.177	.479	.118	.579	.473	.427	.386	.413*	.314	.457*	.194	.275	.591*	.282	.330*	.589
	Sig. (2-tailed)		.014	.302	.003	.492	.000	.004	.009	.020	.012	.062	.005	.257	.105	.000	.096	.049	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 2	Pearson Correlation	.405	1	.052	.306	.335	.469	.261	.292	.510	.494*	.195	.462*	.455*	.237	.431*	.425*	.446*	.571
	Sig. (2-tailed)	.014		.763	.070	.046	.004	.125	.084	.001	.002	.255	.005	.005	.165	.009	.010	.006	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 3	Pearson Correlation	.177	.052	1	.492	.167	.364	.615	.247	.185	.308	.654*	.491*	.371*	.559*	.084	.061	.350*	.545
	Sig. (2-tailed)	.302	.763		.002	.330	.029	.000	.146	.281	.068	.000	.002	.026	.000	.628	.723	.036	.001
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 4	Pearson Correlation	.479	.306	.492	1	.415	.615	.580	.512	.546	.444*	.637*	.323	.221	.526*	.566*	.348*	.422*	.736
	Sig. (2-tailed)	.003	.070	.002		.012	.000	.000	.001	.001	.007	.000	.055	.196	.001	.000	.037	.010	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 5	Pearson Correlation	.118	.335	.167	.415	1	.585	.381	.348	.587	.340*	.493*	.142	.218	.380*	.308	.530*	.573*	.609
	Sig. (2-tailed)	.492	.046	.330	.012		.000	.022	.038	.000	.043	.002	.409	.201	.022	.068	.001	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36



	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 6	Pearson Correlation	.579**	.469**	.364*	.615**	.585**	1	.602**	.393*	.655**	.615**	.588**	.547**	.356*	.474**	.544**	.551**	.584**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.029	.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.001	.033	.004	.001	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 7	Pearson Correlation	.473**	.261	.615**	.580**	.381*	.602**	1	.518**	.420*	.254	.766**	.611**	.323	.651**	.431**	.274	.584**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.004	.125	.000	.000	.022	.000	.001	.011	.136	.000	.000	.000	.055	.000	.009	.106	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 8	Pearson Correlation	.427**	.292	.247	.512**	.348*	.393**	.518**	1	.623**	.256	.460**	.137	.296	.330**	.535**	.261	.374**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.009	.084	.146	.001	.038	.018	.001	.000	.132	.005	.426	.079	.049	.001	.125	.025	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 9	Pearson Correlation	.386**	.510**	.185	.546**	.587**	.655**	.420**	.623**	1	.364**	.445**	.252	.293	.220	.433**	.342**	.475**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.020	.001	.281	.001	.000	.000	.011	.000	.029	.007	.139	.083	.197	.008	.041	.003	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 10	Pearson Correlation	.413*	.494**	.308	.444**	.340*	.615**	.254	.256	.364**	1	.442**	.475**	.582**	.477**	.453**	.415**	.474**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.012	.002	.068	.007	.043	.000	.136	.132	.029	.007	.003	.000	.003	.006	.012	.003	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 11	Pearson Correlation	.314	.195	.654**	.637**	.493**	.588**	.766**	.460**	.445**	.442**	1	.517**	.503**	.821**	.445**	.261	.604**	.810**
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

	Sig. (2-tailed)	.062	.255	.000	.000	.002	.000	.000	.005	.007	.007		.001	.002	.000	.007	.125	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 12	Pearson Correlation	.457	.462	.491	.323	.142	.547	.611	.137	.252	.475*	.517*	1	.626*	.555*	.207	.209	.541*	.655	
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.002	.055	.409	.001	.000	.426	.139	.003	.001		.000	.000	.227	.221	.001	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 13	Pearson Correlation	.194	.455	.371	.221	.218	.356	.323	.296	.293	.582*	.503*	.626*	1	.614*	.232	.349*	.495*	.617	
	Sig. (2-tailed)	.257	.005	.026	.196	.201	.033	.055	.079	.083	.000	.002	.000		.000	.174	.037	.002	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 14	Pearson Correlation	.275	.237	.559	.526	.380	.474	.651	.330	.220	.477*	.821*	.555*	.614*	1	.324	.396*	.531*	.745	
	Sig. (2-tailed)	.105	.165	.000	.001	.022	.004	.000	.049	.197	.003	.000	.000	.000		.054	.017	.001	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 15	Pearson Correlation	.591	.431	.084	.566	.308	.544	.431	.535	.433	.453*	.445*	.207	.232	.324	1	.518*	.537*	.664	
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.628	.000	.068	.001	.009	.001	.008	.006	.007	.227	.174	.054		.001	.001	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item 16	Pearson Correlation	.282	.425	.061	.348	.530	.551	.274	.261	.342	.415*	.261	.209	.349*	.396*	.518*	1	.630*	.605	
	Sig. (2-tailed)	.096	.010	.723	.037	.001	.000	.106	.125	.041	.012	.125	.221	.037	.017	.001		.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

Item 17	Pearson Correlation	.330*	.446**	.350*	.422*	.573**	.584**	.584**	.374*	.475**	.474*	.604*	.541*	.495*	.531*	.537*	.630*	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.049	.006	.036	.010	.000	.000	.000	.025	.003	.003	.000	.001	.002	.001	.001	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Total	Pearson Correlation	.589**	.571**	.545**	.736**	.609**	.823**	.774**	.608**	.661**	.662*	.810*	.655*	.617*	.745*	.664*	.605*	.789*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

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

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

Sumber Hasil Olahan Data2022

## Hasil Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	17

Hasil Olahan Data 2022

## Lampiran 4

### Similarity Report

PAPER NAME

15.M1.0032\_Calvin Octavianus Ramli

WORD COUNT

8837 Words

CHARACTER COUNT

58153 Characters

PAGE COUNT

70 Pages

FILE SIZE

1.2MB

SUBMISSION DATE

Jun 14, 2022 9:37 AM GMT+7

REPORT DATE

Jun 14, 2022 9:41 AM GMT+7

#### ● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 5% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

Summary