



LAMPIRAN A
SKALA *TRY OUT*

A-1 SKALA KOMITMEN KETERHUBUNGAN

A-2 SKALA KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN



IDENTITAS DIRI

Pendidikan : Mahasiswa

Tidak Mahasiswa

Fakultas di Unika Soegijapranata : Arsitektur dan Desain

Teknik

Hukum

Ekonomi

Psikologi

Teknologi Industri

Ilmu Komputer

Teknologi Pertanian

Sastra

Pasca Sarjana

Sebulan terakhir ini telah melakukan

pembelian pulsa IM3 sebanyak : kali



PETUNJUK Pengerjaan

1. Berikut ini ada dua Skala Penelitian, yaitu Skala I dan Skala II.
2. Pilihlah Ya atau Tidak, pilihan jawaban yang tersedia yang paling sesuai dengan diri Saudara atau Saudari.
3. Berilah tanda X pada kolom jawaban.
Ya = Bila merasa **Sesuai** dengan pernyataan tersebut.
Tidak = Bila merasa **Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut.
4. Apabila ingin mengubah jawaban, silakan memberikan tanda dua garis mendatar (=) pada jawaban awal, kemudian Saudara atau Saudari dapat menggantinya.
Contoh :

Ya	Tidak
X	X
5. Tidak ada jawaban salah, semua jawaban yang Saudara atau Saudari berikan adalah benar sejauh hal itu sesuai dengan keadaan Saudara atau Saudari yang sesungguhnya. Saya akan menjaga kerahasiaan seluruh informasi Saudara atau Saudari.
6. Bila Saudara atau Saudari telah selesai mengerjakan, mohon kesediaan Saudara atau Saudari untuk memeriksa kembali agar tidak ada pernyataan yang terlewat.

TERIMA KASIH

SKALA I

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya senang memakai IM3	Ya	Tidak
2.	IM3 sering membuat saya jengkel	Ya	Tidak
3.	Saya khawatir mendapatkan tarif yang lebih mahal apabila ganti merek lain	Ya	Tidak
4.	Suatu saat saya ingin ganti merek lain	Ya	Tidak
5.	Saya akan tetap setia menggunakan IM3	Ya	Tidak
6.	Saya merasa berhak untuk segera ganti produk lain	Ya	Tidak
7.	Saya membanggakan IM3 kepada teman-teman	Ya	Tidak
8.	IM3 bukan produk yang bisa dibanggakan	Ya	Tidak
9.	Berat untuk saya apabila tidak menggunakan IM3	Ya	Tidak
10.	Saya akan ganti merek lain apabila promonya menarik	Ya	Tidak
11.	Saya mencoba program yang ditawarkan IM3	Ya	Tidak
12.	IM3 bukan produk yang pantas digunakan untuk waktu lama	Ya	Tidak
13.	Saya bangga menjadi bagian dari IM3	Ya	Tidak
14.	Ketika mengirim sms menggunakan IM3, saya merasa frustrasi	Ya	Tidak
15.	Saya merasa rugi besar apabila ganti merek lain	Ya	Tidak
16.	Saya tidak membutuhkan banyak pertimbangan untuk ganti merek IM3	Ya	Tidak
17.	Saya merasa perlu untuk membantu mempromosikan IM3 pada orang lain	Ya	Tidak
18.	Saya tidak perlu berpikir panjang untuk menggunakan merek selain IM3	Ya	Tidak
19.	IM3 menjadi bagian hidup saya	Ya	Tidak
20.	Ada tidaknya IM3 bukan hal penting bagi saya	Ya	Tidak
21.	Apapun yang terjadi dengan IM3, saya akan tetap menggunakannya	Ya	Tidak
22.	Saya akan pindah ke produk lain yang menawarkan teknologi lebih canggih	Ya	Tidak
23.	IM3 mewakili diri saya	Ya	Tidak

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
24.	Adanya produk lain yang lebih menguntungkan (lebih murah dan lebih hemat), maka saya akan meninggalkan IM3	Ya	Tidak
25.	Saya merasa tidak terpisahkan dengan IM3	Ya	Tidak
26.	Saya tidak terikat dengan keberadaan IM3	Ya	Tidak
27.	Saya tidak memiliki alasan yang tepat untuk pindah ke merek lain	Ya	Tidak
28.	Ganti merek IM3 tidak memiliki dampak besar bagi kehidupan saya	Ya	Tidak
29.	Saya terlibat aktif dengan even-even yang diselenggarakan oleh IM3	Ya	Tidak
30.	Saya tidak terlalu peduli dengan segala hal tentang IM3	Ya	Tidak

SKALA II

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya percaya bahwa IM3 memiliki layanan yang berkualitas	Ya	Tidak
2.	Saya tidak yakin bahwa IM3 memiliki teknologi yang tinggi	Ya	Tidak
3.	Saya percaya bahwa IM3 memberikan pelayanan terbaik	Ya	Tidak
4.	IM3 hanya mencari keuntungan	Ya	Tidak
5.	Saya percaya IM3 memenuhi harapan pelanggan	Ya	Tidak
6.	Promo IM3 kurang transparan	Ya	Tidak
7.	Saya percaya bahwa IM3 memiliki pengalaman yang luas dalam bisnis telekomunikasi GSM	Ya	Tidak
8.	Saya menyakini bahwa IM3 bukan produk yang kredibel	Ya	Tidak
9.	Saya yakin IM3 memberikan keuntungan	Ya	Tidak
10.	Pelayanan yang diberikan karyawan IM3 tidak menyakinkan	Ya	Tidak
11.	Informasi yang diberikan IM3 apa adanya	Ya	Tidak
12.	Promo IM3 membingungkan pelanggan	Ya	Tidak
13.	Saya yakin IM3 melindungi identitas pelanggan	Ya	Tidak

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
14.	IM3 kurang memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi	Ya	Tidak
15.	Saya yakin IM3 memberikan kepuasan	Ya	Tidak
16.	Penjelasan yang disampaikan oleh pihak IM3 sulit dipahami	Ya	Tidak
17.	Saya yakin IM3 menjaga reputasinya	Ya	Tidak
18.	Jaringan IM3 sering bermasalah	Ya	Tidak
19.	Keberadaan IM3 di pasar telah diakui oleh masyarakat luas	Ya	Tidak
20.	IM3 lamban menanggapi komplain	Ya	Tidak
21.	Saya yakin bahwa karyawan IM3 perhatian terhadap pelanggan	Ya	Tidak
22.	IM3 tidak peduli dengan keluhan yang disampaikan pelanggan	Ya	Tidak
23.	Saya yakin bahwa IM3 bertanggung jawab terhadap pelanggan	Ya	Tidak
24.	IM3 tidak mampu memenuhi kebutuhan pelanggan	Ya	Tidak
25.	Saya percaya bahwa IM3 memberikan pelayanan yang memuaskan	Ya	Tidak
26.	Jangkauan IM3 kurang luas	Ya	Tidak
27.	Saya percaya bahwa IM3 memahami kebutuhan pelanggan	Ya	Tidak
28.	Untuk mendapatkan tanggapan dari IM3, pelanggan perlu melaporkan berulang-ulang keluhannya	Ya	Tidak
29.	Saya percaya bahwa IM3 dapat diandalkan dalam kondisi apapun	Ya	Tidak
30.	IM3 kurang mampu memenuhi janji-janjinya kepada pelanggan	Ya	Tidak

TERIMA KASIH

LAMPIRAN B
DATA *TRY OUT*

B-1 KOMITMEN KETERHUBUNGAN

B-2 KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN



No.	y17	y18	y19	y20	y21	y22	y23	y24	y25	y26	y27	y28	y29	y30	y
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	29
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
13	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	25
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	29
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
18	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	29
19	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	29
20	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	20
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
22	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
23	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
24	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	15
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	26
28	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	27
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
30	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
32	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	27
33	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	27
34	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	28
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
36	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	27
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
38	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
39	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	25
40	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	22



No.	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
16	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
17	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
20	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
22	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
23	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
24	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
34	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1

No.	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	29
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	29
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	29
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
6	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	29
7	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
8	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
9	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	30

No.	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
12	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	29
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	30
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	28
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
17	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	30
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	29
19	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	29
20	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
21	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	29
22	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	27
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
25	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	29
26	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	27
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
30	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	27
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
35	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	25
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22



LAMPIRAN C
HASIL UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

C-1 SKALA KOMITMEN KETERHUBUNGAN

C-2 SKALA KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN



VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR

KOMITMEN KETERHUBUNGAN 1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	26.48	10.358	.395	.805
y2	26.48	10.461	.321	.807
y3	26.58	9.635	.536	.797
y4	26.50	10.667	.132	.814
y5	26.55	10.613	.112	.817
y6	26.48	10.820	.069	.815
y7	26.45	10.356	.577	.803
y8	26.50	10.154	.437	.803
y9	26.50	10.103	.469	.802
y10	26.65	9.874	.344	.808
y11	26.50	10.615	.162	.813
y12	26.50	10.718	.103	.815
y13	26.50	10.256	.375	.805
y14	26.48	10.615	.212	.811
y15	26.55	10.100	.355	.806
y16	26.48	10.256	.470	.803
y17	26.53	10.820	.028	.819
y18	26.45	10.356	.577	.803
y19	26.50	10.308	.344	.806
y20	26.50	10.359	.314	.807
y21	26.45	10.356	.577	.803
y22	26.53	10.461	.211	.812
y23	26.60	9.836	.408	.803
y24	26.50	10.205	.406	.804
y25	26.53	10.256	.319	.807
y26	26.48	10.204	.507	.802

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y27	26.55	10.049	.380	.805
y28	26.53	10.153	.373	.805
y29	26.50	10.205	.406	.804
y30	26.55	10.305	<u>.256</u>	.810



KOMITMEN KETERHUBUNGAN 2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	18.25	7.526	.487	.831
y2	18.25	7.731	.313	.837
y3	18.35	7.054	.510	.828
y7	18.22	7.563	.662	.829
y8	18.28	7.384	.489	.830
y9	18.28	7.435	.452	.831
y10	18.42	7.174	.358	.839
y13	18.28	7.487	.415	.833
y15	18.32	7.456	.326	.838
y16	18.25	7.474	.531	.829
y18	18.22	7.563	.662	.829
y19	18.28	7.487	.415	.833
y20	18.28	7.538	.379	.834
y21	18.22	7.563	.662	.829
y23	18.38	7.317	.336	.839
y24	18.28	7.538	.379	.834
y25	18.30	7.549	.313	.838
y26	18.25	7.526	.487	.831
y27	18.32	7.404	.355	.836
y28	18.30	7.446	.377	.835
y29	18.28	7.538	.379	.834

KUALITAS LAYANAN 1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	26.25	12.808	.519	.835
x2	26.25	13.987	<u>.026</u>	.852
x3	26.15	13.567	.491	.839
x4	26.20	13.549	<u>.277</u>	.843
x5	26.20	13.497	.304	.842
x6	26.15	13.567	.491	.839
x7	26.23	13.615	<u>.204</u>	.845
x8	26.33	12.943	.362	.841
x9	26.20	13.138	.493	.837
x10	26.25	13.321	<u>.299</u>	.842
x11	26.18	13.122	.621	.835
x12	26.28	13.076	.366	.840
x13	26.23	13.102	.441	.838
x14	26.20	13.036	.548	.835
x15	26.25	13.218	.342	.841
x16	26.18	13.584	.326	.841
x17	26.18	13.379	.456	.838
x18	26.28	12.922	.427	.838
x19	26.20	13.600	<u>.250</u>	.843
x20	26.25	13.885	<u>.067</u>	.850
x21	26.20	13.344	.384	.840
x22	26.15	13.567	.491	.839
x23	26.23	12.692	.637	.831
x24	26.20	13.344	.384	.840
x25	26.35	12.900	.357	.841
x26	26.20	13.856	<u>.119</u>	.847
x27	26.23	13.256	.369	.840
x28	26.20	13.497	.304	.842

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x29	26.20	13.138	.493	.837
x30	26.28	12.666	.531	.834



KUALITAS LAYANAN 2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	19.95	9.638	.512	.847
x3	19.85	10.285	.498	.851
x5	19.90	10.246	.291	.855
x6	19.85	10.285	.498	.851
x8	20.02	9.666	.391	.853
x9	19.90	9.938	.479	.849
x11	19.88	9.907	.618	.846
x12	19.97	9.871	.358	.854
x13	19.92	9.815	.477	.849
x14	19.90	9.887	.511	.848
x15	19.95	9.946	.358	.853
x16	19.88	10.266	.354	.853
x17	19.88	10.112	.466	.850
x18	19.97	9.769	.405	.852
x21	19.90	10.041	.416	.851
x22	19.85	10.285	.498	.851
x23	19.92	9.558	.620	.843
x24	19.90	10.092	.384	.852
x25	20.05	9.638	.380	.854
x27	19.92	10.071	.338	.854
x28	19.90	10.246	.291	.855
x29	19.90	9.938	.479	.849
x30	19.97	9.563	.501	.848

KUALITAS LAYANAN 3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	18.10	8.708	.454	.847
x3	18.00	9.282	.426	.850
x6	18.00	9.282	.426	.850
x8	18.18	8.610	.397	.851
x9	18.05	8.818	.523	.845
x11	18.03	8.794	.668	.841
x12	18.12	8.779	.377	.851
x13	18.08	8.738	.494	.845
x14	18.05	8.818	.523	.845
x15	18.10	8.810	.400	.849
x16	18.03	9.256	.307	.852
x17	18.03	9.051	.465	.847
x18	18.12	8.728	.402	.850
x21	18.05	8.921	.455	.847
x22	18.00	9.282	.426	.850
x23	18.08	8.584	.585	.842
x24	18.05	9.074	.356	.851
x25	18.20	8.626	.367	.853
x27	18.08	8.943	.375	.850
x29	18.05	8.818	.523	.845
x30	18.12	8.522	.504	.845

LAMPIRAN D
SKALA PENELITIAN

D-1 SKALA KOMITMEN KETERHUBUNGAN

D-2 SKALA KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN



IDENTITAS DIRI

Pendidikan : Mahasiswa

Tidak Mahasiswa

Fakultas di Unika Soegijapranata : Arsitektur dan Desain

Teknik

Hukum

Ekonomi

Psikologi

Teknologi Industri

Ilmu Komputer

Teknologi Pertanian

Sastra

Pasca Sarjana

Sebulan terakhir ini telah melakukan

pembelian pulsa IM3 sebanyak : kali



PETUNJUK Pengerjaan

1. Berikut ini ada dua Skala Penelitian, yaitu Skala I dan Skala II.
2. Pilihlah Ya atau Tidak, pilihan jawaban yang tersedia yang paling sesuai dengan diri Saudara atau Saudari.
3. Berilah tanda X pada kolom jawaban.
Ya = Bila merasa **Sesuai** dengan pernyataan tersebut.
Tidak = Bila merasa **Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut.
4. Apabila ingin mengubah jawaban, silakan memberikan tanda dua garis mendatar (=) pada jawaban awal, kemudian Saudara atau Saudari dapat menggantinya.
Contoh :

Ya	Tidak
X	X
5. Tidak ada jawaban salah, semua jawaban yang Saudara atau Saudari berikan adalah benar sejauh hal itu sesuai dengan keadaan Saudara atau Saudari yang sesungguhnya. Saya akan menjaga kerahasiaan seluruh informasi Saudara atau Saudari.
6. Bila Saudara atau Saudari telah selesai mengerjakan, mohon kesediaan Saudara atau Saudari untuk memeriksa kembali agar tidak ada pernyataan yang terlewat.

TERIMA KASIH

SKALA I

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya senang memakai IM3	Ya	Tidak
2.	IM3 sering membuat saya jengkel	Ya	Tidak
3.	Saya khawatir mendapatkan tarif yang lebih mahal apabila ganti merek lain	Ya	Tidak
4.	Saya membanggakan IM3 kepada teman-teman	Ya	Tidak
5.	IM3 bukan produk yang bisa dibanggakan	Ya	Tidak
6.	Berat untuk saya apabila tidak menggunakan IM3	Ya	Tidak
7.	Saya akan ganti merek lain apabila promonya menarik	Ya	Tidak
8.	Saya bangga menjadi bagian dari IM3	Ya	Tidak
9.	Saya merasa rugi besar apabila ganti merek lain	Ya	Tidak
10.	Saya tidak membutuhkan banyak pertimbangan untuk ganti merek IM3	Ya	Tidak
11.	Saya tidak perlu berpikir panjang untuk menggunakan merek selain IM3	Ya	Tidak
12.	IM3 menjadi bagian hidup saya	Ya	Tidak
13.	Ada tidaknya IM3 bukan hal penting bagi saya	Ya	Tidak
14.	Apapun yang terjadi dengan IM3, saya akan tetap menggunakannya	Ya	Tidak
15.	IM3 mewakili diri saya	Ya	Tidak
16.	Adanya produk lain yang lebih menguntungkan (lebih murah dan lebih hemat), maka saya akan meninggalkan IM3	Ya	Tidak
17.	Saya merasa tidak terpisahkan dengan IM3	Ya	Tidak
18.	Saya tidak terikat dengan keberadaan IM3	Ya	Tidak
19.	Saya tidak memiliki alasan yang tepat untuk pindah ke merek lain	Ya	Tidak
20.	Ganti merek IM3 tidak memiliki dampak besar bagi kehidupan saya	Ya	Tidak
21.	Saya terlibat aktif dengan even-even yang diselenggarakan oleh IM3	Ya	Tidak

SKALA II

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya percaya bahwa IM3 memiliki layanan yang berkualitas	Ya	Tidak
2.	Saya percaya bahwa IM3 memberikan pelayanan terbaik	Ya	Tidak
3.	Promo IM3 kurang transparan	Ya	Tidak
4.	Saya menyakini bahwa IM3 bukan produk yang kredibel	Ya	Tidak
5.	Saya yakin IM3 memberikan keuntungan	Ya	Tidak
6.	Informasi yang diberikan IM3 apa adanya	Ya	Tidak
7.	Promo IM3 membingungkan pelanggan	Ya	Tidak
8.	Saya yakin IM3 melindungi identitas pelanggan	Ya	Tidak
9.	IM3 kurang memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi	Ya	Tidak
10.	Saya yakin IM3 memberikan kepuasan	Ya	Tidak
11.	Penjelasan yang disampaikan oleh pihak IM3 sulit dipahami	Ya	Tidak
12.	Saya yakin IM3 menjaga reputasinya	Ya	Tidak
13.	Jaringan IM3 sering bermasalah	Ya	Tidak
14.	Saya yakin bahwa karyawan IM3 perhatian terhadap pelanggan	Ya	Tidak
15.	IM3 tidak peduli dengan keluhan yang disampaikan pelanggan	Ya	Tidak
16.	Saya yakin bahwa IM3 bertanggung jawab terhadap pelanggan	Ya	Tidak
17.	IM3 tidak mampu memenuhi kebutuhan pelanggan	Ya	Tidak
18.	Saya percaya bahwa IM3 memberikan pelayanan yang memuaskan	Ya	Tidak
19.	Saya percaya bahwa IM3 memahami kebutuhan pelanggan	Ya	Tidak
20.	Saya percaya bahwa IM3 dapat diandalkan dalam kondisi apapun	Ya	Tidak
21.	IM3 kurang mampu memenuhi janji-janjinya kepada pelanggan	Ya	Tidak

TERIMA KASIH

LAMPIRAN E
DATA PENELITIAN

E-1 KOMITMEN KETERHUBUNGAN

E-2 KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN



DATA PENELITIAN

No.	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
6	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1		0	1	0	1	0
8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
12	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1
13	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
14	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
15	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
17	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1
18	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
20	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
21	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
22	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
23	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
24	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
25	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
27	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
28	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1
30	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
31	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1
32	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
33	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
34	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
35	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
37	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
38	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
39	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
40	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
42	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
43	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
46	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
48	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1

No.	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
53	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
54	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
57	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
60	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
61	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0
62	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
63	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
64	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
66	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
69	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
70	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
71	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
72	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
73	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
75	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
76	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
77	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
80	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
83	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
86	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
87	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
88	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
89	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1
93	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
94	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
99	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
100	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
101	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
102	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

No.	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15
104	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
106	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
109	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
110	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
111	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
112	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
113	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
115	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
116	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
117	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
118	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
119	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
120	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1

No.	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y
1	1	1	1	1	0	1	18
2	1	1	1	1	1	1	20
3	1	1	1	1	1	1	20
4	1	0	1	0	0	1	14
5	1	1	1	1	1	1	18
6	1	0	1	0	0	1	16
7	1	0	0	1	1	1	15
8	0	0	0	0	0	0	12
9	1	1	1	1	1	1	21
10	1	1	1	1	1	1	17
11	0	1	1	1	0	1	15
12	1	1	1	1	1	1	18
13	1	1	1	1	1	0	17
14	1	0	1	0	0	1	16
15	0	1	1	1	0	1	15
16	1	1	1	1	1	1	19
17	1	1	1	1	1	1	17
18	1	0	1	0	0	1	16
19	1	1	1	1	1	1	20
20	0	0	0	0	0	0	13
21	1	0	1	0	0	1	16
22	0	1	1	1	0	1	15
23	1	1	1	1	1	1	20
24	1	1	1	1	1	1	11
25	1	1	1	1	1	0	17
26	0	1	1	1	0	1	15
27	1	0	1	0	0	1	16
28	0	1	1	1	1	1	18
29	1	1	1	1	1	1	17
30	1	0	1	0	0	1	16
31	1	1	1	1	1	1	16
32	0	1	1	1	0	1	15
33	0	1	1	1	0	1	15
34	1	0	1	0	0	1	16

No.	y16	y17	y18	y19	y20	y21	y
35	1	1	1	1	1	1	19
36	0	1	1	1	0	1	15
37	1	0	1	0	1	1	17
38	0	1	1	1	0	1	15
39	1	0	1	0	0	1	16
40	1	1	1	1	1	1	15
41	1	1	1	1	0	1	18
42	1	0	1	0	0	1	16
43	1	1	0	1	0	0	17
44	1	1	0	1	0	0	18
45	1	1	0	1	0	0	16
46	1	1	1	1	1	1	18
47	1	1	0	1	0	1	17
48	0	0	0	0	0	0	12
49	1	1	0	0	1	1	16
50	0	0	0	1	0	1	16
51	1	0	0	1	1	0	15
52	1	1	0	1	0	1	17
53	1	1	1	1	1	0	17
54	1	0	1	0	0	1	16
55	1	1	1	1	1	0	20
56	1	0	1	0	0	1	14
57	1	0	1	0	0	1	14
58	0	1	0	0	1	1	17
59	0	1	0	0	1	1	17
60	0	0	0	0	0	0	13
61	0	1	1	1	0	1	14
62	0	1	1	1	0	1	14
63	1	0	1	0	0	1	14
64	1	1	1	1	1	1	11
65	0	1	1	1	0	1	17
66	1	0	1	0	0	1	14
67	1	1	0	0	1	1	19
68	1	0	1	0	0	1	14
69	0	1	1	0	1	1	16
70	1	0	1	0	0	1	14
71	0	1	1	1	0	1	15
72	1	1	0	1	1	1	18
73	1	1	1	0	0	1	17
74	0	1	1	0	0	1	17
75	1	1	1	0	0	1	17
76	1	0	1	0	0	1	14
77	1	1	0	1	0	1	18
78	1	1	0	1	0	1	18
79	1	1	0	1	1	1	19
80	1	1	1	1	1	1	15
81	1	1	1	1	0	1	17
82	1	0	1	1	1	1	18
83	1	0	1	1	1	1	18
84	1	0	1	1	1	0	17
85	1	0	1	1	1	0	17
86	1	0	1	0	0	1	16
87	1	0	1	0	0	1	16



No.	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
20	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
22	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
23	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
24	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
25	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
31	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
32	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
34	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
35	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
39	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
41	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1
46	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
50	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1
52	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
54	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
55	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
56	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
58	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
61	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1
63	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
64	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
69	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
70	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
71	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
72	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

No.	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15
73	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
74	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
79	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
80	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
81	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
83	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
85	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
86	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
91	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
95	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
96	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
99	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
101	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1
102	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
103	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
104	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
105	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
106	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
107	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
108	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
109	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
111	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
113	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
114	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
115	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
117	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
118	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
119	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
120	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1

No.	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x
1	1	1	1	1	1	0	16
2	1	1	1	1	0	1	16
3	0	1	1	1	1	0	16
4	1	0	1	0	0	1	19

No.	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x
5	0	1	0	1	1	1	16
6	0	1	1	1	0	1	12
7	1	0	1	0	0	0	16
8	1	0	1	0	0	0	16
9	0	1	1	0	1	1	17
10	1	0	1	0	0	0	16
11	1	0	1	0	0	0	16
12	1	0	1	0	0	0	16
13	1	1	1	1	1	1	16
14	1	1	1	1	0	1	18
15	1	0	1	0	0	0	16
16	1	0	1	0	0	0	16
17	1	1	0	1	0	1	18
18	1	0	1	0	0	0	16
19	1	0	1	0	0	0	16
20	0	1	1	0	0	0	14
21	1	0	1	0	0	0	17
22	1	0	1	1	1	1	18
23	1	1	1	1	1	1	18
24	1	0	1	0	0	0	13
25	1	1	1	1	1	0	19
26	1	0	0	0	0	0	15
27	1	0	0	0	0	0	15
28	1	0	0	0	0	0	15
29	1	1	1	1	1	0	19
30	0	1	0	1	1	1	17
31	0	1	1	0	0	0	20
32	0	1	1	0	0	0	19
33	1	0	0	0	0	0	15
34	0	1	1	0	0	0	14
35	1	1	1	0	1	0	17
36	1	0	1	0	0	0	17
37	1	1	1	1	1	1	19
38	1	0	0	0	0	0	15
39	1	0	0	0	0	0	15
40	1	0	1	0	0	0	18
41	1	1	1	1	1	0	15
42	1	1	1	1	0	1	16
43	1	0	1	0	1	0	14
44	1	1	1	1	1	1	14
45	1	1	0	1	1	0	15
46	1	1	1	1	0	1	16
47	1	1	1	1	0	1	18
48	1	0	0	0	0	0	18
49	1	0	0	0	0	0	17
50	1	1	1	1	1	1	20
51	0	1	1	0	0	0	14
52	1	1	1	1	0	1	16
53	1	0	0	0	0	0	15
54	1	1	1	1	0	1	16
55	0	1	1	1	0	1	15
56	0	1	1	1	0	1	13
57	1	1	0	1	1	1	19
58	1	1	1	1	0	1	15



No.	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x
59	0	1	1	0	1	1	15
60	0	1	1	0	0	0	14
61	0	1	0	1	1	1	16
62	0	1	0	1	0	1	13
63	1	1	1	1	1	1	18
64	0	1	0	1	1	1	18
65	0	1	1	0	0	0	14
66	1	1	0	1	1	1	20
67	1	1	1	1	1	1	20
68	1	0	0	0	0	0	15
69	1	0	1	0	1	0	16
70	1	1	1	0	0	1	17
71	0	1	0	1	1	1	17
72	0	1	0	1	1	1	17
73	0	1	0	1	1	1	17
74	0	1	0	1	1	1	17
75	1	1	1	0	1	1	18
76	1	1	1	1	1	1	21
77	0	1	1	1	1	1	14
78	0	1	0	1	1	1	14
79	0	1	0	1	1	1	17
80	0	1	0	1	1	1	17
81	0	1	0	1	1	1	17
82	1	1	0	1	0	1	12
83	1	1	1	1	0	1	15
84	1	1	1	1	1	0	15
85	0	1	0	1	1	1	17
86	1	1	1	1	0	1	16
87	1	0	0	0	0	0	15
88	0	1	0	1	1	1	17
89	0	1	1	0	1	1	17
90	1	1	0	0	0	0	15
91	0	0	1	1	1	1	15
92	0	1	0	1	1	1	17
93	1	1	1	1	0	1	18
94	1	1	1	1	0	1	18
95	1	1	1	1	1	1	19
96	1	1	1	1	1	1	19
97	0	1	0	1	1	1	18
98	1	0	0	0	0	0	18
99	1	0	0	0	0	0	19
100	0	1	1	0	0	0	19
101	0	1	1	0	0	0	17
102	1	1	1	1	0	1	16
103	1	1	1	1	1	1	17
104	0	1	1	1	0	1	16
105	1	1	1	0	1	0	17
106	0	1	1	1	1	0	17
107	1	1	1	0	1	0	16
108	1	1	1	0	0	0	14
109	1	1	0	0	0	0	18
110	1	1	1	1	0	1	17
111	0	0	1	1	0	1	16
112	1	1	1	0	0	0	14



No.	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x
113	1	1	1	0	1	0	14
114	0	0	1	0	1	0	14
115	1	1	1	1	1	0	14
116	0	0	1	0	1	0	17
117	1	1	1	0	0	1	16
118	1	0	1	0	0	0	13
119	1	0	1	0	1	0	13
120	1	0	1	0	1	0	19



LAMPIRAN F
HASIL ANALISIS DATA

F-1 HASIL UJI NORMALITAS

F-2 HASIL UJI LINIERITAS

F-3 HASIL UJI HIPOTESIS

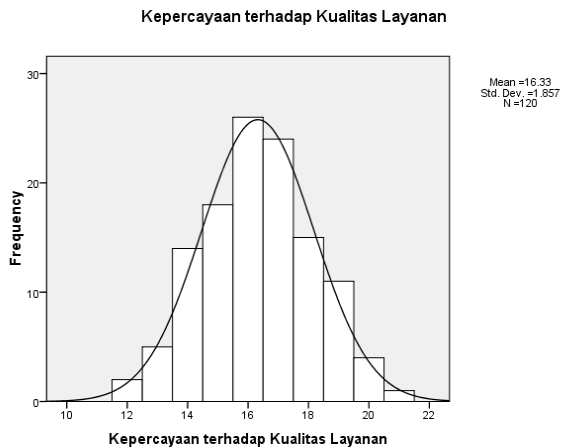
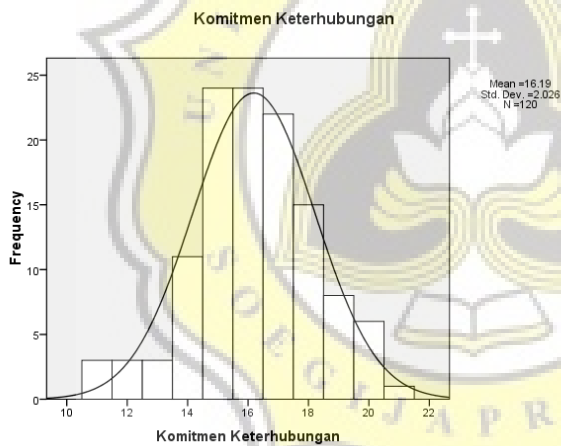


HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komitmen Keterhubungan	Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan
N		120	120
Normal Parameters ^a	Mean	16.19	16.32
	Std. Deviation	2.026	1.857
Most Extreme Differences	Absolute	.112	.111
	Positive	.104	.111
	Negative	-.112	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		1.222	1.217
Asymp. Sig. (2-tailed)		.101	.103

a. Test distribution is Normal.



HASIL UJI LINIERITAS

Model Description

Model Name		MOD_1
Dependent Variable	1	Komitmen Keterhubungan
Equation	1	Linear
Independent Variable		Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	120
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

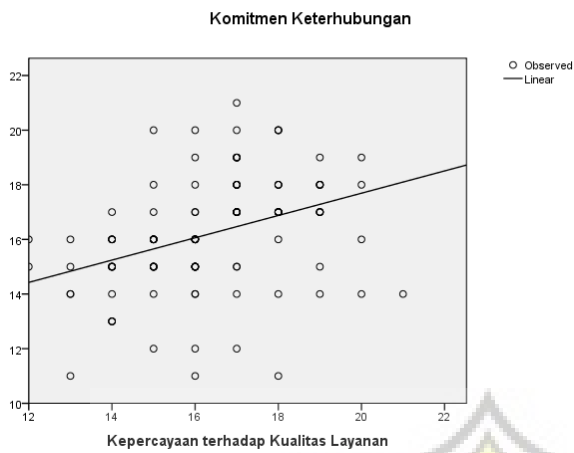
	Variables	
	Dependent	Independent
	Komitmen Keterhubungan	Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan
Number of Positive Values	120	120
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
	User-Missing	0
	System-Missing	0

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable:Komitmen Keterhubungan

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.140	19.207	1	118	.000	9.527	.408

The independent variable is Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan.



HASIL UJI HIPOTESIS

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Komitmen Keterhubungan	16.19	2.026	120
Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan	16.32	1.857	120

Correlations

		Komitmen Keterhubungan	Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan
Komitmen Keterhubungan	Pearson Correlation	1.000	.374**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	120.000	120
Kepercayaan terhadap Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.374**	1.000
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	120	120.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

$$\begin{aligned}
 \text{SUMBANGAN EFEKTIF (SE)} &= (r_{xy})^2 \times 100\% \\
 &= (0,374)^2 \times 100\% \\
 &= 13,99\%
 \end{aligned}$$

LAMPIRAN G
SURAT PERIJINAN

G-1 SURAT IJIN PENELITIAN

G-2 SURAT BUKTI PENELITIAN

