

Lampiran 1
Kuesioner pra Survei dan
Jawaban Responden

DAFTAR KUESIONER

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir pada Universitas Katholik Soegijapranata Semarang, maka dengan ini saya mohon bantuan Bpk/Ibu/Sdr untuk mengisi angket yang saya berikan dan dijamin kerahasiannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, saya sampaikan terimakasih.

Identitas Responden :

N a m a :

U s i a :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Alamat :

Petunjuk pengisian : Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

1. Jawaban Sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban Setuju diberi skor 4
3. Jawaban Netral diberi skor 3
4. Jawaban Tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak setuju diberi skor 1

Pertimbangan mengurangi frekuensi penggunaan telepon rumah (Fixed telephone)

	Keterangan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Σ	%	
1	Fixed telephone tidak cukup mengakomodasi kebutuhan berkomunikasi	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	22	73.33	
2	Seringkali PT. Telkom tidak bisa memberikan kepastian pelayanan gangguan	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	66.67		
3	Tempat pembayaran rekening Fixed telephone terbatas	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	18	60.00	
4	Sering adanya kerusakan jaringan	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	21	70.00		
5	Dalam keadaan sibuk atau ketika sedang tidak aktif, biasanya tone panggilan Fixed telephone selalu sama yaitu berupa nada panggil seolah-oleh panggilan tersambung	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	14	46.67	
6	Fixed telephone tidak dapat dibawa kemanapun konsumen pergi sehingga kurang memperlancar komunikasi dengan pihak lain	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	19	63.33	
7	Dalam membayar rekening Fixed telephone sangat membuang waktu	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	18	60.00	
8	Layanan komunikasi 108 yang diberikan fixed telephone sering tidak memuaskan	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	16	53.33	
9	Fixed telephone tidak memberikan fasilitas features yang lengkap	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	19	63.33
10	Pelanggan selalu terancam dengan pemutusan telephoc, bila suatu masalah tidak diselesaikan cepat dan tidak ada toleransi	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	20	66.67	
11	Fungsi dan fasilitas yang ditawarkan fixed telephone tidak menyesuaikan perkembangan teknologi yang ada	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	17	56.67
12	Suara sering tiba-tiba putus dan suara bercampur dobel dengan suara orang lain serta suara bergema	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18	60.00
13	Dalam menelpon tidak diketahui secara langsung tarif pulsa	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	19	63.33
14	Perawatan produk fixed telephone yang berhubungan dengan kemampuan mereparasi dan mengganti produk yang rusak sangat sukar.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	20	66.67

Lampiran 2

Daftar Kuesioner

Pernyataan	Tanggapan				
	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1. Fixed telephone tidak cukup mengakomodasi kebutuhan berkomunikasi					
2. Seringkali PT. Telkom tidak bisa memberikan kepastian pelayanan gangguan					
3. Tempat pembayaran rekening Fixed telephone terbatas					
4. Sering adanya kerusakan jaringan					
5. Dalam keadaan sibuk atau ketika sedang tidak aktif, biasanya tone panggilan Fixed telephone selalu sama yaitu berupa nada panggil seolah-oleh panggilan tersambung					
6. Fixed telephone tidak dapat dibawa kemanapun konsumen pergi sehingga kurang memperlancar komunikasi dengan pihak lain					
7. Dalam membayar rekening Fixed telephone sangat membuang waktu					
8. Layanan komunikasi 108 yang diberikan fixed telephone sering tidak memuaskan					
9. Fixed telephone tidak memberikan fasilitas features yang lengkap					
10. Pelanggan selalu terancam dengan pemutusan telephoe, bila suatu masalah tidak diselesaikan cepat dan tidak ada toleransi					
11. Fungsi dan fasilitas yang ditawarkan fixed telephone tidak menyesuaikan perkembangan teknologi yang ada					
12. Suara sering tiba-tiba putus dan suara bercampur dobel dengan suara orang lain serta suara bergema					
13. Dalam menelpon tidak diketahui secara langsung tarif pulsa					
14. Perawatan produk fixed telephone yang berhubungan dengan kemampuan mereparasi dan mengganti produk yang rusak sangat sukar.					

Menurut anda, jika anda mempunyai masalah dalam fixed telephone, alternatif alat komunikasi apa yang dapat anda digunakan dan apa alasannya ?

- 1.
- 2.

Lampiran 3
Hasil Pemberian Skor Pada Setiap
Pertanyaan

Tabulasi Hasil Penelitian

No.Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3
3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	4	5	2	1
4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	1
5	3	5	2	5	4	4	3	2	4	3	3	4	1	1
6	3	4	3	2	4	4	3	2	4	5	3	5	4	3
7	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	2	5
8	3	4	3	3	3	3	1	5	2	3	2	3	4	1
9	4	3	4	3	2	3	2	5	3	2	3	3	2	2
10	4	5	5	4	5	3	4	3	1	4	3	4	3	4
11	4	4	5	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3
12	5	3	4	2	2	3	3	5	3	4	3	4	2	3
13	4	4	4	3	4	3	3	5	2	3	2	4	2	3
14	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2
15	3	5	3	4	2	2	1	4	3	4	3	5	4	1
16	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	3
17	2	4	5	3	3	3	5	3	4	3	1	4	5	5
18	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4
19	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	4	3	3	3
20	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
21	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
22	4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5
23	3	5	5	5	3	3	3	2	5	4	3	5	4	5
24	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5
25	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
26	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5
27	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5
28	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	4	5	4	3	1	2	4	3	4	5	4	2
32	3	1	5	1	3	1	5	4	2	3	2	4	5	5
33	5	4	3	4	5	5	4	4	1	1	5	5	3	5
34	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5
35	5	4	3	5	3	4	2	4	3	2	3	2	4	5
36	5	4	1	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	5
37	4	5	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5
38	5	5	4	5	4	4	1	2	2	5	5	4	4	2
39	5	5	5	3	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5
40	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5
41	3	5	4	5	4	4	4	1	3	4	3	4	5	5
42	3	3	5	5	4	4	4	1	3	4	3	4	4	5
43	4	4	5	5	4	4	2	5	3	2	4	3	2	5
44	4	5	5	5	3	3	1	1	4	2	5	4	2	5
45	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	5	5
46	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
47	5	2	2	1	5	5	1	1	5	3	5	4	1	5
48	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	5	4	3	3
49	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5	2
50	5	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	5	1	5

Lampiran 4
Print Out SPSS 11.00
(Hasil Uji Validitas & Reliabilitas)

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	52,3333	127,1264	11,2750	Variables
				14

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	48,5333	114,0506	,5918	,9150
X2	48,2333	114,3230	,6056	,9147
X3	48,2000	110,0966	,7294	,9105
X4	48,7000	110,7000	,6378	,9133
X5	48,6333	111,4816	,6520	,9130
X6	48,8000	115,2690	,5720	,9157
X7	48,8667	104,6023	,7446	,9093
X8	48,6333	114,6540	,4135	,9216
X9	48,6667	104,9885	,7359	,9097
X10	48,4333	111,4264	,7004	,9117
X11	48,8000	110,7172	,6320	,9135
X12	48,2000	114,9931	,5359	,9166
X13	48,8000	105,8897	,7099	,9107
X14	48,8333	100,9713	,7637	,9090

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 14

Alpha = ,9190

Lampiran 5
Print Out SPSS 11.00
(Hasil Analisis Faktor)

Factor Analysis

Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
Correla X1	1,000	,284	,150	,214	,292	,367	,235	,202	,229	,168	,453	,283	,116	,229
X2	,284	1,000	,287	,494	,242	,290	,155	,042	,245	,349	,372	,242	,212	,121
X3	,150	,287	1,000	,232	,241	,179	,421	,095	,246	,291	,119	,183	,418	,296
X4	,214	,494	,232	1,000	,233	,229	,153	,236	,185	,273	,267	,192	,206	,242
X5	,292	,242	,241	,233	1,000	,490	,324	,093	,204	,245	,385	,357	,251	,304
X6	,367	,290	,179	,229	,490	1,000	,334	,136	,118	,341	,389	,293	,281	,210
X7	,235	,155	,421	,153	,324	,334	1,000	,239	,156	,254	,165	,219	,540	,368
X8	,202	,042	,095	,236	,093	,136	,239	1,000	,070	,030	,040	,155	,035	,122
X9	,229	,245	,246	,185	,204	,118	,156	,070	1,000	,278	,265	,214	,197	,299
X10	,168	,349	,291	,273	,245	,341	,254	,030	,278	1,000	,157	,160	,275	,098
X11	,453	,372	,119	,267	,385	,389	,165	,040	,265	,157	1,000	,360	,125	,294
X12	,283	,242	,183	,192	,357	,293	,219	,155	,214	,160	,360	1,000	,225	,131
X13	,116	,212	,418	,206	,251	,281	,540	,035	,197	,275	,125	,225	1,000	,245
X14	,229	,121	,296	,242	,304	,210	,368	,122	,299	,098	,294	,131	,245	1,000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,807
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	318,751
	df	91
	Sig.	,000

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
X1	,557	-,389	,230	7,172E-02	6,237E-02
X2	,581	-,236	-,541	,107	-,922E-02
X3	,547	,492	-,164	4,552E-02	9,381E-02
X4	,538	-,144	-,380	,467	-,885E-02
X5	,638	-,125	,237	-,279	-,986E-02
X6	,637	-,170	,177	-,252	-,372
X7	,604	,514	,298	9,843E-03	-,115
X8	,265	3,009E-03	,364	,775	-,227
X9	,472	-,688E-03	-,206	2,824E-02	,602
X10	,518	,119	-,464	-,135	-,227
X11	,597	-,499	9,477E-02	-,166	,197
X12	,528	-,229	,183	-,998E-02	-,103
X13	,553	,555	-,187E-02	-,170	-,113
X14	,517	,179	,260	9,966E-02	,539

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
X1	,623	-,472E-02	,134	,252	,229
X2	,262	5,317E-02	,787	,121	-,149E-02
X3	-,366E-03	,646	,278	,287	3,478E-02
X4	,130	6,518E-02	,709	,163	,360
X5	,684	,294	5,800E-02	8,386E-02	-,378E-02
X6	,722	,296	,175	-,168	1,459E-02
X7	,257	,771	-,474E-02	,110	,235
X8	9,877E-02	8,689E-02	5,613E-02	-,907E-03	,914
X9	,109	,104	,269	,723	-,102
X10	,170	,383	,596	-,545E-02	-,184
X11	,707	-,117	,197	,353	-,546E-02
X12	,587	,122	,119	6,576E-02	8,447E-02
X13	,134	,781	,136	6,762E-02	-,579E-02
X14	,216	,318	-,976E-02	,695	,164

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Communalities

	Initial	Extraction
X1	1,000	,524
X2	1,000	,706
X3	1,000	,579
X4	1,000	,680
X5	1,000	,566
X6	1,000	,668
X7	1,000	,731
X8	1,000	,855
X9	1,000	,628
X10	1,000	,568
X11	1,000	,680
X12	1,000	,385
X13	1,000	,655
X14	1,000	,668

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,183	29,876	29,876	4,183	29,876	29,876	2,488	17,773	17,773
2	1,434	10,240	40,116	1,434	10,240	40,116	2,102	15,014	32,787
3	1,194	8,526	48,642	1,194	8,526	48,642	1,767	12,622	45,409
4	1,074	7,673	56,315	1,074	7,673	56,315	1,377	9,839	55,248
5	1,010	7,215	63,530	1,010	7,215	63,530	1,160	8,282	63,530
6	,823	5,881	69,411						
7	,784	5,598	75,009						
8	,711	5,079	80,088						
9	,595	4,248	84,336						
10	,511	3,653	87,990						
11	,472	3,369	91,359						
12	,439	3,133	94,492						
13	,420	3,000	97,493						
14	,351	2,507	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.