

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fauzia Fyanda Putri
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 16 September 1987
Alamat : Jalan Darma Putra 11 Nomor 53
Komplek Kostrad, Kebayoran Lama
Jakarta Selatan 12240

Nomor Telepon, Surat Elektronik : (021) 7223805, 0816831231
: Fauziafp@yahoo.com

Nama Orang Tua : Ayah : Fauzie Hassan
Ibu : Fehritta Setia Hendrayanti

Riwayat Pendidikan Formal :

- SD : SD Al-Azhar 4 Kebayoran Lama
- SMP : SMP Al-Azhar Pusat
- SMA : SMA Al-Azhar 1
- S1 : Ilmu Administrasi Niaga, FISIP UI



UNIVERSITAS INDONESIA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

KUESIONER PENELITIAN

No:

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Di tempat

Kami adalah mahasiswa Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian mengenai pengaruh *customer perceived value* terhadap loyalitas konsumen (studi pada pelanggan IM3). Penelitian ini adalah salah satu pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *customer perceived value* terhadap loyalitas konsumen IM3.

Untuk itu, kami memohon bantuan kepada Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jelas dan lengkap serta **harap tidak mengosongkan jawaban**. Dalam kuesioner ini **tidak ada jawaban benar maupun salah**. Semua informasi yang anda berikan akan kami jamin kerahasiaannya.

Atas partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Fauzia Fyanda Putri

Identitas Diri

Nama :
 Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
 Usia : 1. < 17 tahun
 2. 17 – 22 tahun
 3. 23 – 40 tahun
 4. > 40 tahun
 Pekerjaan : 1. Pelajar / mahasiswa 4. PNS / TNI / Polri
 2. Karyawan swasta 5. Lain-lain
 3. Wirausahawan

- Lama Menggunakan IM3: 1. < 1 tahun
2. 1 – 2 tahun
3. 2 - 3 tahun
4. 3 – 4 tahun
5. > 4 tahun

Alamat :
Telepon :

Apakah Anda pernah mengunjungi Galeri Indosat?

1. Ya
2. Tidak (stop sampai disini, terima kasih)

Apakah Anda pernah memakai fasilitas internet IM3?

1. Ya
2. Tidak (stop sampai disini, terima kasih)

Instrumen Penelitian (Pertanyaan-Pertanyaan Kuisisioner)

Mohon beri tanda silang (x) pada pilihan jawaban dan jawab hanya satu jawaban untuk setiap pertanyaan pada kuisisioner dibawah ini.

Keterangan: STS = Sangat tidak setuju
SS = Sangat setuju

A. Customer Perceived Value

1. Fungsional

a. Instalasi

No.	Pertanyaan	STS	-----				SS
		1	2	3	4	5	
1	Jangkauan sinyal IM3 luas						
2	Sambungan suara IM3 jernih						
3	Sinyal internet IM3 memuaskan						

b. Ekonomi

No.	Pertanyaan	STS	-----				SS
		1	2	3	4	5	
4	Harga yang ditawarkan IM3 masuk akal						

(lanjutan)

No.	Pertanyaan	STS	-----			SS
		1	2	3	4	5
5	IM3 menawarkan pelayanan yang sesuai dengan harga yang diberikan					
6	Harga pulsa IM3 terjangkau (ekonomis)					
7	Harga yang ditawarkan IM3 sesuai dengan anggaran komunikasi yang biasa dikeluarkan					

c. Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	STS	-----			SS
		1	2	3	4	5
8	Pelayanan yang ditawarkan IM3 dapat diandalkan					
9	Pegawai IM3 kompeten					
10	Pegawai IM3 berusaha untuk mengerti keinginan pelanggan					

d. Profesionalisme

No.	Pertanyaan	STS	-----			SS
		1	2	3	4	5
11	Pegawai IM3 mengetahui pekerjaannya dengan baik					
12	Saran dari pegawai IM3 dinilai baik					
13	Pegawai mengetahui segala fitur yang ditawarkan IM3					
14	Pegawai IM3 merupakan pegawai profesional yang bagus dalam pekerjaannya					

2. Emosional

a. Kontrol

No.	Pertanyaan	STS	-----			SS
		1	2	3	4	5
15	Menjadi pelanggan IM3 memberikan rasa bangga					
16	Berkomunikasi dengan pegawai IM3 dapat dilakukan dengan bebas					
17	IM3 memudahkan pelanggan untuk mengetahui panduan prosedur / layanan					

(lanjutan)

b. Hedonis

No.	Pertanyaan	STS	-----			SS
		1	2	3	4	5
18	Fitur yang dimiliki IM3 menarik					
19	Fitur yang dimiliki IM3 beragam					
20	IM3 memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan					

B. Loyalitas konsumen

No.	Pertanyaan	STS	-----			SS
		1	2	3	4	5
21	Membeli pulsa dengan frekuensi teratur					
22	Membeli produk IM3 selain pulsa (mis. I-ring, langganan SMS Premium, dll)					
23	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru IM3 pada orang lain					
24	Memberikan saran untuk menggunakan IM3 pada orang lain					
25	Tertarik memperhatikan promosi program IM3					
26	Tertarik mengikuti <i>event</i> yang diadakan IM3					

LAMPIRAN 2

Hasil *Pretest* (Validitas dan Reliabilitas Dimensi Penelitian)

1. Instalasi

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.639
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	12.089
	df	3
	Sig.	.007

Anti-image Matrices

		Jangkauan sinyal luas	Sambungan suara jernih	Sinyal internet memuaskan
Anti-image Covariance	Jangkauan sinyal luas	.827	-.180	-.135
	Sambungan suara jernih	-.180	.660	-.319
	Sinyal internet memuaskan	-.135	-.319	.678
Anti-image Correlation	Jangkauan sinyal luas	.744(a)	-.244	-.180
	Sambungan suara jernih	-.244	.607(a)	-.477
	Sinyal internet memuaskan	-.180	-.477	.617(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.857	61.913	61.913	1.857	61.913	61.913
2	.691	23.032	84.945			
3	.452	15.055	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Jangkauan sinyal luas	.703
Sambungan suara jernih	.834
Sinyal internet memuaskan	.817

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	25	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.638	3

2. Ekonomi**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.785
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	62.124
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Harga masuk akal	Pelayanan sesuai harga	Harga pulsa terjangkau	Harga sesuai anggaran komunikasi
Anti-image Covariance	Harga masuk akal	.237	-.169	-.014	-.078
	Pelayanan sesuai harga	-.169	.242	-.056	-.038
	Harga pulsa terjangkau	-.014	-.056	.469	-.189
	Harga sesuai anggaran komunikasi	-.078	-.038	-.189	.377
Anti-image Correlation	Harga masuk akal	.739(a)	-.706	-.041	-.261
	Pelayanan sesuai harga	-.706	.748(a)	-.166	-.125
	Harga pulsa terjangkau	-.041	-.166	.845(a)	-.449
	Harga sesuai anggaran komunikasi	-.261	-.125	-.449	.838(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.102	77.548	77.548	3.102	77.548	77.548
2	.477	11.918	89.465			
3	.282	7.051	96.517			
4	.139	3.483	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Harga masuk akal	.907
Pelayanan sesuai harga	.906
Harga pulsa terjangkau	.827
Harga sesuai anggaran komunikasi	.880

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	25	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	4

3. Kualitas Pelayanan**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.699
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	22.050
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Pelayanan dapat diandalkan	Pegawai kompeten	Pegawai berusaha mengerti pelanggan
Anti-image Covariance	Pelayanan dapat diandalkan	.578	-.251	-.129
	Pegawai kompeten	-.251	.501	-.230
	Pegawai berusaha mengerti pelanggan	-.129	-.230	.610
Anti-image Correlation	Pelayanan dapat diandalkan	.713(a)	-.466	-.218
	Pegawai kompeten	-.466	.659(a)	-.417
	Pegawai berusaha mengerti pelanggan	-.218	-.417	.738(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.161	72.028	72.028	2.161	72.028	72.028
2	.490	16.320	88.348			
3	.350	11.652	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Pelayanan dapat diandalkan	.840
Pegawai kompeten	.880
Pegawai berusaha mengerti pelanggan	.825

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	25	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	3

4. Professionalisme**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.776
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	59.706
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	Saran pegawai dinilai baik	Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya
Anti-image Covariance	Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	.257	-.174	-.124	-.043
	Saran pegawai dinilai baik	-.174	.308	.052	-.107
	Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	-.124	.052	.430	-.169
	Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya	-.043	-.107	-.169	.358
Anti-image Correlation	Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	.752(a)	-.618	-.374	-.143
	Saran pegawai dinilai baik	-.618	.742(a)	.142	-.323
	Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	-.374	.142	.787(a)	-.430
	Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya	-.143	-.323	-.430	.830(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %

(Lanjutan)

1	3.093	77.318	77.318	3.093	77.318	77.318
2	.467	11.668	88.986			
3	.280	6.996	95.982			
4	.161	4.018	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	.918
Saran pegawai dinilai baik	.875
Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	.832
Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya	.889

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	25	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	4

5. Kontrol

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.664
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17.719
	df	3
	Sig.	.001

Anti-image Matrices

		Memberi rasa bangga	Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan
Anti-image Covariance	Memberi rasa bangga	.745	-.190	-.122
	Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	-.190	.550	-.303
	Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan	-.122	-.303	.583
Anti-image Correlation	Memberi rasa bangga	.770(a)	-.297	-.186
	Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	-.297	.625(a)	-.536
	Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan	-.186	-.536	.643(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.029	67.619	67.619	2.029	67.619	67.619
2	.605	20.173	87.792			
3	.366	12.208	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Memberi rasa bangga	.753
Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	.866
Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan	.843

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded(0	.0

a)		
Total	25	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	3

6. Hedonis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.648
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	40.075
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Fitur menarik	Fitur beragam	Fitur sesuai kebutuhan
Anti-image Covariance	Fitur menarik	.392	-.191	.032
	Fitur beragam	-.191	.226	-.192
	Fitur sesuai kebutuhan	.032	-.192	.381
Anti-image Correlation	Fitur menarik	.693(a)	-.641	.082
	Fitur beragam	-.641	.593(a)	-.653
	Fitur sesuai kebutuhan	.082	-.653	.687(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.432	81.056	81.056	2.432	81.056	81.056
2	.421	14.045	95.102			
3	.147	4.898	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Fitur menarik	.871
Fitur beragam	.953
Fitur sesuai kebutuhan	.874

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	96.0
	Excluded(a)	1	4.0
	Total	25	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	3

7. Loyalitas Konsumen

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.723
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	124.172
	df	15
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	Membeli produk IM3 selain pulsa	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	Tertarik memperhatikan promosi program IM3	Tertarik mengikuti event IM3
Anti-image Covariance	Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	.622	-.149	.042	.141	-.043	.040
	Membeli produk IM3 selain pulsa	-.149	.333	-.106	-.182	-.007	.011
	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	.042	-.106	.290	.135	-.043	.024

(Lanjutan)

Anti-image Correlation	Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	.141	-.182	.135	.416	-.044	.031
	Tertarik memperhatikan promosi program IM3	-.043	-.007	-.043	-.044	.034	-.038
	Tertarik mengikuti event IM3	.040	.011	.024	.031	-.038	.051
	Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	.739(a)	-.327	.100	.277	-.295	.223
	Membeli produk IM3 selain pulsa	-.327	.805(a)	-.342	-.488	-.071	.084
	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	.100	-.342	.793(a)	.388	-.435	.202
	Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	.277	-.488	.388	.664(a)	-.372	.212
	Tertarik memperhatikan promosi program IM3	-.295	-.071	-.435	-.372	.674(a)	-.928
Tertarik mengikuti event IM3	.223	.084	.202	.212	-.928	.699(a)	

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.983	66.387	66.387	3.983	66.387	66.387
2	.791	13.177	79.564			
3	.656	10.940	90.505			
4	.370	6.164	96.669			
5	.179	2.986	99.655			
6	.021	.345	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	.609
Membeli produk IM3 selain pulsa	.843

Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	.838
Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	.695
Tertarik memperhatikan promosi program IM3	.951
Tertarik mengikuti event IM3	.901

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	25	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

Hasil Turun Lapangan (Validitas dan Reliabilitas Dimensi Penelitian)

1. Instalasi

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.604
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	70.164
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Jangkauan sinyal luas	Sambungan suara jernih	Sinyal internet memuaskan
Anti-image Covariance	Jangkauan sinyal luas	.666	-.307	-.007
	Sambungan suara jernih	-.307	.536	-.276
	Sinyal internet memuaskan	-.007	-.276	.729
Anti-image Correlation	Jangkauan sinyal luas	.618(a)	-.514	-.010
	Sambungan suara jernih	-.514	.568(a)	-.441
	Sinyal internet memuaskan	-.010	-.441	.652(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.946	64.862	64.862	1.946	64.862	64.862
2	.695	23.165	88.027			
3	.359	11.973	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Jangkauan sinyal luas	.782
Sambungan suara jernih	.886
Sinyal internet memuaskan	.741

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 1 components extracted.

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	N of Items
.706	3

2. Ekonomi**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.777
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	128.836
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Harga masuk akal	Pelayanan sesuai harga	Harga pulsa terjangkau	Harga sesuai anggaran komunikasi
Anti-image Covariance	Harga masuk akal	.509	-.228	-.166	-.085
	Pelayanan sesuai harga	-.228	.487	-.089	-.187
	Harga pulsa terjangkau	-.166	-.089	.693	-.089
	Harga sesuai anggaran komunikasi	-.085	-.187	-.089	.655
Anti-image Correlation	Harga masuk akal	.749(a)	-.459	-.279	-.147
	Pelayanan sesuai harga	-.459	.736(a)	-.154	-.332
	Harga pulsa terjangkau	-.279	-.154	.843(a)	-.133
	Harga sesuai anggaran komunikasi	-.147	-.332	-.133	.824(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.545	63.623	63.623	2.545	63.623	63.623
2	.617	15.425	79.048			
3	.504	12.604	91.652			
4	.334	8.348	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Componen t
	1
Harga masuk akal	.841
Pelayanan sesuai harga	.852
Harga pulsa terjangkau	.733
Harga sesuai anggaran komunikasi	.758

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

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	N of Items
.808	4

3. Kualitas Pelayanan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.657
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	44.232
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Pelayanan dapat diandalkan	Pegawai kompeten	Pegawai berusaha mengerti pelanggan
Anti-image Covariance	Pelayanan dapat diandalkan	.784	-.239	-.166
	Pegawai kompeten	-.239	.728	-.252
	Pegawai berusaha mengerti pelanggan	-.166	-.252	.772
Anti-image Correlation	Pelayanan dapat diandalkan	.678(a)	-.317	-.214
	Pegawai kompeten	-.317	.633(a)	-.337

Pegawai berusaha mengerti pelanggan	-.214	-.337	.668(a)
-------------------------------------	-------	-------	---------

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.813	60.438	60.438	1.813	60.438	60.438
2	.642	21.387	81.825			
3	.545	18.175	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Pelayanan dapat diandalkan	.758
Pegawai kompeten	.806
Pegawai berusaha mengerti pelanggan	.767

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

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	N of Items
.672	3

4. Profesionalisme

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.776
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	126.247
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	Saran pegawai dinilai baik	Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya
Anti-image Covariance	Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	.497	-.216	-.173	-.155
	Saran pegawai dinilai baik	-.216	.620	-.004	-.140
	Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	-.173	-.004	.656	-.174
	Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya	-.155	-.140	-.174	.568
Anti-image Correlation	Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	.745(a)	-.390	-.302	-.292
	Saran pegawai dinilai baik	-.390	.778(a)	-.007	-.235
	Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	-.302	-.007	.797(a)	-.285
	Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya	-.292	-.235	-.285	.794(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Total	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		
		% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.545	63.633	63.633	2.545	63.633	63.633
2	.641	16.016	79.649			
3	.445	11.116	90.764			
4	.369	9.236	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	.855
Saran pegawai dinilai baik	.765
Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	.746

Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya	.820
---	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	99.0
	Excluded(a)	1	1.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	4

5. Kontrol

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.640
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	44.761
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Memberi rasa bangga	Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan
Anti-image Covariance	Memberi rasa bangga	.837	-.161	-.172
	Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	-.161	.717	-.308
	Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan	-.172	-.308	.713
Anti-image Correlation	Memberi rasa bangga	.725(a)	-.208	-.222
	Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	-.208	.617(a)	-.431
	Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan	-.222	-.431	.615(a)

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.804	60.122	60.122	1.804	60.122	60.122
2	.697	23.224	83.346			
3	.500	16.654	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Memberi rasa bangga	.703
Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	.807
Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan	.811

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	99.0
	Excluded(a)	1	1.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	3

6. Hedonis**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.709
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	110.285
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Fitur menarik	Fitur beragam	Fitur sesuai kebutuhan
Anti-image Covariance	Fitur menarik	.467	-.252	-.185
	Fitur beragam	-.252	.494	-.145
	Fitur sesuai kebutuhan	-.185	-.145	.597
Anti-image Correlation	Fitur menarik	.675(a)	-.524	-.350
	Fitur beragam	-.524	.695(a)	-.268
	Fitur sesuai kebutuhan	-.350	-.268	.777(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.232	74.415	74.415	2.232	74.415	74.415
2	.454	15.149	89.564			
3	.313	10.436	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Fitur menarik	.886
Fitur beragam	.872
Fitur sesuai kebutuhan	.829

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 1 components extracted.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	99.0
	Excluded(a)	1	1.0
	Total	100	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	3

7. Loyalitas Konsumen

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.818
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	601.615
	df	15
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	Membeli produk IM3 selain pulsa	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	Tertarik memperhatikan promosi program IM3	Tertarik mengikuti event IM3
Anti-image Covariance	Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	.649	-.156	-.080	-.002	-.002	-.002
	Membeli produk IM3 selain pulsa	-.156	.573	-.089	-.078	-.015	.014
	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	-.080	-.089	.378	-.127	-.013	.006
	Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	-.002	-.078	-.127	.468	-.004	-.003
	Tertarik memperhatikan promosi program IM3	-.002	-.015	-.013	-.004	.019	-.019
	Tertarik mengikuti event IM3	-.002	.014	.006	-.003	-.019	.021
Anti-image Correlation	Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	.929(a)	-.256	-.161	-.004	-.019	-.017
	Membeli produk IM3 selain pulsa	-.256	.897(a)	-.191	-.151	-.145	.126
	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	-.161	-.191	.918(a)	-.302	-.157	.070
	Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	-.004	-.151	-.302	.938(a)	-.046	-.026
	Tertarik memperhatikan promosi program IM3	-.019	-.145	-.157	-.046	.714(a)	-.975
	Tertarik mengikuti event IM3	-.017	.126	.070	-.026	-.975	.713(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.038	67.304	67.304	4.038	67.304	67.304
2	.708	11.802	79.106			
3	.523	8.718	87.824			
4	.411	6.850	94.673			
5	.310	5.159	99.832			
6	.101	1.68	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	.769
Membeli produk IM3 selain pulsa	.727
Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	.858
Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	.806
Tertarik memperhatikan promosi program IM3	.918
Tertarik mengikuti event IM3	.905

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 1 components extracted.

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	N of Items
.900	6

Data Deskriptif

1. Instalasi

Statistics

	Jangkauan sinyal luas	Sambungan suara jernih	Sinyal internet memuaskan
N Valid	100	100	100
Missing	0	0	0
Mean	3.47	3.77	3.97
Mode	4	4	4

Jangkauan sinyal luas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	16.0	16.0	16.0
R	24	24.0	24.0	40.0
S	57	57.0	57.0	97.0
SS	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sambungan suara jernih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	4	4.0	4.0	4.0
R	18	18.0	18.0	22.0
S	75	75.0	75.0	97.0
SS	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sinyal internet memuaskan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid R	19	19.0	19.0	19.0
S	65	65.0	65.0	84.0
SS	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Ekonomi

Statistics

		Harga masuk akal	Pelayanan sesuai harga	Harga pulsa terjangkau	Harga sesuai anggaran komunikasi
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.02	3.71	4.17	3.78
Mode		4	4	4	4

Harga masuk akal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	R	8	8.0	8.0	13.0
	S	66	66.0	66.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan sesuai harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	9	9.0	9.0	10.0
	R	18	18.0	18.0	28.0
	S	62	62.0	62.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga pulsa terjangkau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	R	7	7.0	7.0	10.0
	S	58	58.0	58.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga sesuai anggaran komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	R	19	19.0	19.0	25.0
	S	66	66.0	66.0	91.0
	SS	9	9.0	9.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

3. Kualitas Pelayanan

Statistics

		Pelayanan dapat diandalkan	Pegawai kompeten	Pegawai berusaha mengerti pelanggan
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3.44	3.51	3.57
Mode		4	4	4

Pelayanan dapat diandalkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	8	8.0	8.0	9.0
	R	40	40.0	40.0	49.0
	S	48	48.0	48.0	97.0
	SS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pegawai kompeten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	4	4.0	4.0	7.0
	R	36	36.0	36.0	43.0
	S	53	53.0	53.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pegawai berusaha mengerti pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	6	6.0	6.0	9.0
	R	27	27.0	27.0	36.0
	S	59	59.0	59.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Profesionalisme

Statistics

		Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik	Saran pegawai dinilai baik	Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan	Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya
N	Valid	100	100	99	100
	Missing	0	0	1	0
Mean		3.62	3.62	3.89	3.48
Mode		4	4	4	4

Pegawai mengetahui pekerjaannya dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	5	5.0	5.0	6.0
	R	28	28.0	28.0	34.0
	S	63	63.0	63.0	97.0
	SS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saran pegawai dinilai baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	R	33	33.0	33.0	38.0
	S	57	57.0	57.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pegawai tahu segala fitur yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	R	20	20.0	20.2	21.2
	S	67	67.0	67.7	88.9
	SS	11	11.0	11.1	100.0
	Total	99	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		100	100.0		

Pegawai merupakan pegawai profesional yang bagus dlm pekerjaannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	6	6.0	6.0	7.0
	R	41	41.0	41.0	48.0
	S	48	48.0	48.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. Kontrol**Statistics**

		Memberi rasa bangga	Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas	Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan
N	Valid	99	100	100
	Missing	1	0	0
Mean		3.28	3.29	3.72
Mode		4	4	4

Memberi rasa bangga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	18	18.0	18.2	21.2
	R	34	34.0	34.3	55.6
	S	36	36.0	36.4	91.9
	SS	8	8.0	8.1	100.0
	Total	99	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		100	100.0		

Berkomunikasi dengan pegawai dapat dilakukan dengan bebas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	18	18.0	18.0	21.0
	R	34	34.0	34.0	55.0
	S	37	37.0	37.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Memudahkan pelanggan mengetahui panduan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	R	30	30.0	30.0	33.0
	S	59	59.0	59.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Hedonis**Statistics**

		Fitur menarik	Fitur beragam	Fitur sesuai kebutuhan
N	Valid	100	100	99
	Missing	0	0	1
Mean		3.97	4.08	3.87
Mode		4	4	4

Fitur menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	R	7	7.0	7.0	10.0
	S	80	80.0	80.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fitur beragam

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	R	4	4.0	4.0	6.0
	S	78	78.0	78.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fitur sesuai kebutuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	R	20	20.0	20.2	22.2
	S	66	66.0	66.7	88.9

SS	11	11.0	11.1	100.0
Total	99	99.0	100.0	
Missing System	1	1.0		
Total	100	100.0		

7. Loyalitas konsumen

Statistics

		Membeli pulsa dengan frekuensi teratur	Membeli produk IM3 selain pulsa	Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain	Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain	Tertarik memperhatikan promosi program IM3	Tertarik mengikuti event IM3
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.15	3.13	3.18	3.37	2.96	2.94
Mode		4	3	3	4	3	3

Membeli pulsa dengan frekuensi teratur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	14	14.0	14.0	14.0
	S	57	57.0	57.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Membeli produk IM3 selain pulsa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	21	21.0	21.0	25.0
	R	38	38.0	38.0	63.0
	S	32	32.0	32.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Melakukan penyebaran informasi mengenai fitur baru pada org lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	12	12.0	12.0	17.0
	R	48	48.0	48.0	65.0
	S	30	30.0	30.0	95.0

(Lanjutan)

SS	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Memberi saran untuk pakai IM3 pada org lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	5	5.0	5.0	5.0
TS	15	15.0	15.0	20.0
R	28	28.0	28.0	48.0
S	42	42.0	42.0	90.0
SS	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tertarik memperhatikan promosi program IM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	8	8.0	8.0	8.0
TS	21	21.0	21.0	29.0
R	40	40.0	40.0	69.0
S	29	29.0	29.0	98.0
SS	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tertarik mengikuti event IM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	8	8.0	8.0	8.0
TS	21	21.0	21.0	29.0
R	40	40.0	40.0	69.0
S	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

REGRESI

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dimensi Emosional, Dimensi Fungsional(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Variabel Loyalitas Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498(a)	.248	.232	.88873450

a Predictors: (Constant), Dimensi Emosional, Dimensi Fungsional

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.519	2	12.260	15.522	.000(a)
	Residual	74.246	94	.790		
	Total	98.765	96			

a Predictors: (Constant), Dimensi Emosional, Dimensi Fungsional

b Dependent Variable: Variabel Loyalitas Konsumen

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	.011	.090		.122	.903
	Dimensi Fungsional	.047	.107	.047	.441	.660
	Dimensi Emosional	.480	.107	.472	4.465	.000

a Dependent Variable: Variabel Loyalitas Konsumen