

LAMPIRAN 1 Kuesioner

Responden Yth.,

Saya adalah mahasiswa Magister Manajemen Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen: Kasus Kartu Prabayar XL Bebas”. Mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima bersifat rahasia dan Anda tidak perlu menuliskan nama.

Terima Kasih atas partisipasi Anda dalam survei ini.

Arnold Japutra

BERI TANDA SILANG PADA SATU JAWABAN YANG PALING SESUAI DENGAN ANDA.

1. Jenis Kelamin Anda:
 - a. Pria b. Wanita

2. Usia Anda pada saat ini:
 - a. \leq 18 tahun
 - b. 18 – 20 tahun
 - c. 21 – 23 tahun
 - d. 24 – 26 tahun
 - e. \geq 26 tahun

3. Fakultas Anda:

a. Fakultas Ekonomi	e. Fakultas Seni Rupa dan Desain
b. Fakultas Kedokteran	f. Fakultas Hukum
c. Fakultas Teknik	g. Fakultas Teknik Informatika
d. Fakultas Psikologi	h. Fakultas Ilmu Komunikasi

4. Semester Anda saat ini:

a. I (satu)	f. VI (enam)
b. II (dua)	g. VII (tujuh)
c. III (tiga)	h. VIII (delapan)
d. IV (empat)	i. > VIII

(lanjutan)

5. Berapa rata-rata pengeluaran per bulan Anda:
- a. < Rp 250.000,-
 - b. Rp 250.000,- – < Rp 500.000,-
 - c. Rp 500.000,- – < Rp 1.000.000,-
 - d. Rp 1.000.000,- – < Rp 1.500.000,-
 - e. > Rp 1.500.000,-
6. Berapa rata-rata pengeluaran per bulan Anda untuk pemakaian handphone:
- a. < Rp 50.000,-
 - b. Rp 50.000,- – < Rp 100.000,-
 - c. Rp 100.000,- – < Rp 200.000,-
 - d. Rp 200.000,- – < Rp 500.000,-
 - e. Rp 500.000,- – < Rp 1.000.000,-
 - f. > Rp 1.000.000,-

Silakan baca pernyataan berikut ini dan nyatakan jawaban anda dengan memberi tanda silang di kolom yang sesuai. Beri tanda silang pada angka 5 jika anda sangat setuju dengan pernyataan atau anda merasa pernyataan itu sangat tepat, angka 4 jika anda merasa setuju atau pernyataan tepat, angka 3 jika anda ragu dengan pernyataan, angka 2 jika anda merasa tidak setuju dengan pernyataan atau pernyataan itu tidak tepat, dan angka 1 jika anda merasa sangat tidak setuju dengan pernyataan atau pernyataan itu sangat tidak tepat.

Contoh:

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
Letak kantor pelayanan XL strategis	1	2	3	4	5

Anda akan memberi tanda silang pada angka 5 karena anda sangat setuju dengan pernyataan “Letak kantor pelayanan XL strategis”.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1. Tarif yang dibebankan oleh XL Bebas sudah wajar	1	2	3	4	5
2. Saya merasa puas mempunyai hubungan personal yang kuat dengan XL Bebas	1	2	3	4	5
3. Saya puas dengan pelayanan XL Bebas kepada para pelanggannya	1	2	3	4	5

(lanjutan)

4. Saya percaya fitur-fitur yang tersedia di kartu XL Bebas terjamin kualitasnya	1	2	3	4	5
5. Fitur –fitur yang tersedia di kartu XL Bebas dapat diandalkan	1	2	3	4	5
6. Saya percaya bahwa pelayanan yang diberikan oleh XL Bebas merupakan yang terbaik	1	2	3	4	5
7. Pelayanan yang diberikan oleh XL Bebas dapat diandalkan	1	2	3	4	5
8. <i>Customer Service Officer</i> XL Bebas dapat diandalkan setiap waktu	1	2	3	4	5
9. <i>Customer Service Officer</i> XL Bebas mempunyai integritas yang tinggi	1	2	3	4	5
10. Saya akan tetap bertahan menjadi pelanggan XL Bebas walaupun ada fitur-fitur lain yang ditawarkan oleh pemberi jasa komunikasi lainnya	1	2	3	4	5
11. Walau terdapat beberapa halangan, saya akan tetap berusaha untuk menjadi salah satu pelanggan XL Bebas	1	2	3	4	5
12. Saya merasa tetap loyal kepada XL Bebas walaupun ada bermacam-macam promosi dari pemberi jasa komunikasi lainnya	1	2	3	4	5
13. Saya berkomitmen untuk menjaga hubungan dengan XL Bebas	1	2	3	4	5
14. Saya enggan untuk berpindah kepada penyedia jasa layanan komunikasi lainnya	1	2	3	4	5
15. Saya akan tetap menjadi salah satu pelanggan XL Bebas	1	2	3	4	5
16. Saya akan merekomendasikan XL Bebas kepada orang lain	1	2	3	4	5
17. Apabila ada yang meminta saran, maka saya akan menyarankan untuk menggunakan XL Bebas	1	2	3	4	5
18. Saya mengatakan hal yang positif mengenai XL Bebas kepada orang lain	1	2	3	4	5

(lanjutan)

19. Saya menyarankan agar keluarga untuk menggunakan XL Bebas	1	2	3	4	5
20. Saya menjadikan XL Bebas pilihan utama untuk beberapa tahun ke depan	1	2	3	4	5
21. Saya akan memikirkan untuk mengambil jasa lain yang ditawarkan XL Bebas	1	2	3	4	5



LAMPIRAN 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Fitur yang saya perlukan ada dalam jasa yang ditawarkan oleh XL Bebas	4.23	.646	35
Tarif yang dibebankan oleh XL Bebas sudah wajar	4.06	.639	35
Sebagai pelanggan saya merasa terikat secara emosional dengan XL Bebas	3.46	1.010	35
Saya merasa puas mempunyai hubungan personal yang kuat dengan XL Bebas	3.43	.850	35
Saya puas dengan pelayanan XL Bebas kepada para pelanggannya	3.43	1.008	35

(lanjutan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fitur yang saya perlukan ada dalam jasa yang ditawarkan oleh XL Bebas	14.37	6.652	.265	.698
Tarif yang dibebankan oleh XL Bebas sudah wajar	14.54	6.138	.444	.643
Sebagai pelanggan saya merasa terikat secara emosional dengan XL Bebas	15.14	5.479	.307	.709
Saya merasa puas mempunyai hubungan personal yang kuat dengan XL Bebas	15.17	4.676	.695	.517
Saya puas dengan pelayanan XL Bebas kepada para pelanggannya	15.17	4.499	.570	.572

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	3

(lanjutan)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tarif yang dibebankan oleh XL Bebas sudah wajar	4.06	.639	35
Saya merasa puas mempunyai hubungan personal yang kuat dengan XL Bebas	3.43	.850	35
Saya puas dengan pelayanan XL Bebas kepada para pelanggannya	3.43	1.008	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tarif yang dibebankan oleh XL Bebas sudah wajar	6.86	2.773	.478	.745
Saya merasa puas mempunyai hubungan personal yang kuat dengan XL Bebas	7.49	1.963	.635	.548
Saya puas dengan pelayanan XL Bebas kepada para pelanggannya	7.49	1.610	.614	.595

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	6

(lanjutan)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Saya percaya fitur-fitur yang tersedia di kartu XL Bebas terjamin kualitasnya	3.60	.847	35
Fitur-fitur yang tersedia di kartu XL Bebas dapat diandalkan	3.60	.775	35
Saya percaya bahwa pelayanan yang diberikan oleh XL Bebas merupakan yang terbaik	3.26	1.067	35
Pelayanan yang diberikan oleh XL Bebas dapat diandalkan	3.40	.946	35
Customer Service Officer XL Bebas dapat diandalkan setiap waktu	3.14	.944	35
Customer Service Officer XL Bebas mempunyai integritas yang tinggi	3.23	.770	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya percaya fitur-fitur yang tersedia di kartu XL Bebas terjamin kualitasnya	16.63	13.593	.704	.872
Fitur-fitur yang tersedia di kartu XL Bebas dapat diandalkan	16.63	13.887	.732	.869
Saya percaya bahwa pelayanan yang diberikan oleh XL Bebas merupakan yang terbaik	16.97	12.205	.720	.871
Pelayanan yang diberikan oleh XL Bebas dapat diandalkan	16.83	12.323	.828	.850
Customer Service Officer XL Bebas dapat diandalkan setiap waktu	17.09	13.257	.664	.878
Customer Service Officer XL Bebas mempunyai integritas yang tinggi	17.00	14.412	.634	.882

(lanjutan)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Saya akan tetap bertahan menjadi pelanggan XL Bebas walaupun ada fitur-fitur lain yang ditawarkan oleh pemberi jasa komunikasi lainnya	3.43	.739	35
Walau terdapat beberapa halangan, saya akan tetap berusaha untuk menjadi salah satu pelanggan XL Bebas	3.17	.785	35
Saya merasa tetap loyal kepada XL Bebas walaupun ada bermacam-macam promosi dari pemberi jasa komunikasi lainnya	3.54	.657	35
Saya berkomitmen untuk menjaga hubungan dengan XL Bebas	3.29	.750	35
Saya enggan untuk berpindah kepada penyedia jasa layanan komunikasi lainnya	3.46	.701	35

(lanjutan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya akan tetap bertahan menjadi pelanggan XL Bebas walaupun ada fitur-fitur lain yang ditawarkan oleh pemberi jasa komunikasi lainnya	13.46	5.785	.747	.849
Walau terdapat beberapa halangan, saya akan tetap berusaha untuk menjadi salah satu pelanggan XL Bebas	13.71	6.034	.605	.884
Saya merasa tetap loyal kepada XL Bebas walaupun ada bermacam-macam promosi dari pemberi jasa komunikasi lainnya	13.34	6.232	.708	.859
Saya berkomitmen untuk menjaga hubungan dengan XL Bebas	13.60	5.659	.774	.842
Saya enggan untuk berpindah kepada penyedia jasa layanan komunikasi lainnya	13.43	5.899	.763	.846

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	7

(lanjutan)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Saya akan tetap menjadi salah satu pelanggan XL Bebas	3.60	.736	35
Saya akan merekomendasikan XL Bebas kepada orang lain	3.66	.725	35
Apabila ada yang meminta saran, maka saya akan menyarankan untuk menggunakan XL Bebas	3.69	.758	35
Saya mengatakan hal yang positif mengenai XL Bebas kepada orang lain	3.57	.778	35
Saya menyarankan agar keluarga untuk menggunakan XL Bebas	3.46	.980	35
Saya menjadikan XL Bebas pilihan utama untuk beberapa tahun ke depan	3.46	.919	35
Saya akan memikirkan untuk mengambil jasa lain yang ditawarkan XL Bebas	3.66	.725	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya akan tetap menjadi salah satu pelanggan XL Bebas	21.49	15.669	.614	.891
Saya akan merekomendasikan XL Bebas kepada orang lain	21.43	14.782	.803	.871
Apabila ada yang meminta saran, maka saya akan menyarankan untuk menggunakan XL Bebas	21.40	14.424	.831	.867
Saya mengatakan hal yang positif mengenai XL Bebas kepada orang lain	21.51	15.316	.635	.889
Saya menyarankan agar keluarga untuk menggunakan XL Bebas	21.63	13.770	.695	.885
Saya menjadikan XL Bebas pilihan utama untuk beberapa tahun ke depan	21.63	14.123	.698	.883
Saya akan memikirkan untuk mengambil jasa lain yang ditawarkan XL Bebas	21.43	15.429	.673	.885

LAMPIRAN 3 Tabel r

Pearson Product-Moment Correlation Coefficient
Table of Critical Values

df= N-2	Level of significance for two-tailed test
N = number of pairs of data	.05
1	.997
2	.950
3	.878
4	.811
5	.754
6	.707
7	.666
8	.632
9	.602
10	.576
11	.553
12	.532
13	.514
14	.497
15	.482
16	.468
17	.456
18	.444
19	.433

(lanjutan)

df= N-2 N = number of pairs of data	Level of significance for two-tailed test
	.05
20	.423
21	.413
22	.404
23	.396
24	.388
25	.381
26	.374
27	.367
28	.361
29	.355
30	.349
31	.344
32	.339
33	.334
34	.329
35	.325

LAMPIRAN 4 Distribusi Frekuensi

Frequency Table**Jenis Kelamin Anda:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	157	50.6	50.6	50.6
	Wanita	153	49.4	49.4	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

Usia Anda pada saat ini:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 18 tahun	6	1.9	1.9	1.9
	18-20 tahun	150	48.4	48.4	50.3
	21-23 tahun	135	43.5	43.5	93.9
	24-26 tahun	17	5.5	5.5	99.4
	>= 26 tahun	2	.6	.6	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

Fakultas Anda:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fakultas Ekonomi	100	32.3	32.3	32.3
	Fakultas Kedokteran	30	9.7	9.7	41.9
	Fakultas Teknik	30	9.7	9.7	51.6
	Fakultas Psikologi	30	9.7	9.7	61.3
	Fakultas Seni Rupa dan Desain	30	9.7	9.7	71.0
	Fakultas Hukum	30	9.7	9.7	80.6
	Fakultas Teknologi Informasi	30	9.7	9.7	90.3
	Fakultas Ilmu Komunikasi	30	9.7	9.7	100.0
	Total	310	100.0	100.0	

(lanjutan)

Semester Anda saat ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid II	37	11.9	11.9	11.9
III	50	16.1	16.1	28.1
IV	44	14.2	14.2	42.3
V	26	8.4	8.4	50.6
VI	40	12.9	12.9	63.5
VII	39	12.6	12.6	76.1
VIII	44	14.2	14.2	90.3
> VIII	30	9.7	9.7	100.0
Total	310	100.0	100.0	

Berapa rata-rata pengeluaran per bulan Anda:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 250.000,-	17	5.5	5.5	5.5
Rp 250.000,- - <Rp 500.000,-	75	24.2	24.2	29.7
Rp 500.000,- - <Rp 1.000.000,-	79	25.5	25.5	55.2
Rp 1.000.000,- - <Rp 1.500.000,-	74	23.9	23.9	79.0
> Rp 1.500.000,-	65	21.0	21.0	100.0
Total	310	100.0	100.0	

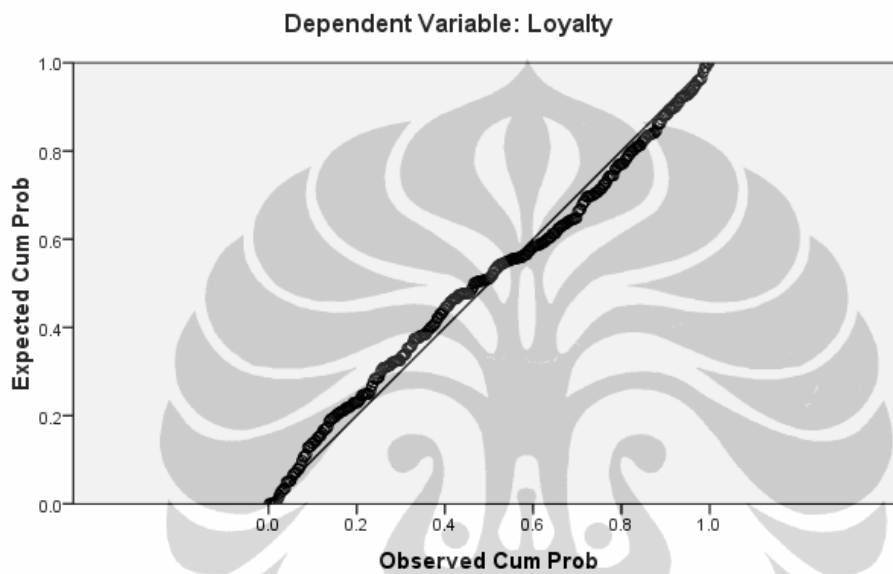
Berapa rata-rata pengeluaran per bulan Anda untuk pemakaian handphone:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 50.000,-	9	2.9	2.9	2.9
Rp 50.000,- - <Rp 100.000,-	137	44.2	44.2	47.1
Rp 100.000,- - <Rp 200.000,-	129	41.6	41.6	88.7
Rp 200.000,- - <Rp 500.000,-	25	8.1	8.1	96.8
Rp 500.000,- - <Rp 1.000.000,-	5	1.6	1.6	98.4
> Rp 1.000.000,-	5	1.6	1.6	100.0
Total	310	100.0	100.0	

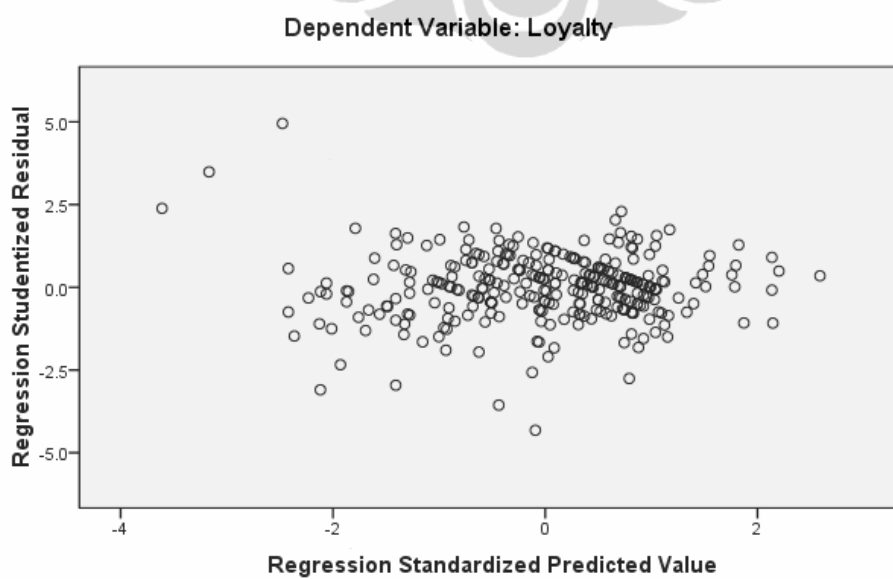
LAMPIRAN 5 Uji Asumsi

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



LAMPIRAN 6 Uji Regresi 1

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Commitment, Satisfaction, Trust ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalty

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.773 ^a	.597	.593	.439	1.935

a. Predictors: (Constant), Commitment, Satisfaction, Trust

b. Dependent Variable: Loyalty

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.698	3	29.233	151.359	.000 ^a
	Residual	59.099	306	.193		
	Total	146.798	309			

a. Predictors: (Constant), Commitment, Satisfaction, Trust

b. Dependent Variable: Loyalty

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.723	.134		5.396	.000		
	Satisfaction	.166	.041	.193	4.010	.000	.569	1.758
	Trust	.181	.050	.180	3.599	.000	.527	1.897
	Commitment	.479	.044	.516	10.963	.000	.594	1.682

a. Dependent Variable: Loyalty

LAMPIRAN 7 Uji Regresi 2

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Satisfaction ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Trust

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 ^a	.380	.378	.540

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.088	1	55.088	188.601	.000 ^a
	Residual	89.963	308	.292		
	Total	145.051	309			

a. Predictors: (Constant), Satisfaction

b. Dependent Variable: Trust

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.406	.133		10.607	.000
	Satisfaction	.527	.038	.616	13.733	.000

a. Dependent Variable: Trust

LAMPIRAN 8 Uji Regresi 3

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Trust ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Saya akan tetap menjadi salah satu pelanggan XL Bebas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.479 ^a	.230	.227	.730

a. Predictors: (Constant), Trust

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.002	1	49.002	91.946	.000 ^a
	Residual	164.147	308	.533		
	Total	213.148	309			

a. Predictors: (Constant), Trust

b. Dependent Variable: Saya akan tetap menjadi salah satu pelanggan XL Bebas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.741	.197		8.836	.000
	Trust	.581	.061	.479	9.589	.000

a. Dependent Variable: Saya akan tetap menjadi salah satu pelanggan XL Bebas