

LAMPIRAN 1
REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

A. Screening :

Sampel	DEMOGRAFI						PEMAHAMAN PRODUK DAN LAYANAN				KETERANGAN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	JK	Usia	Status	Tingkt	Pkerja	Pengelrn	Lama	Fungsi	Jen Fung	Pguna	
			Pnddk		(by kom)	pengg	BB	Laynn IBB	Laynn IBB		
1	1	2	0	3	2	0	0	0	1	0	1. Jenis Kelamin (JK) : Laki-laki = 0 Perempuan = 1 2. Usia < 25 th = 0 25 - 29 th = 1 30 - 34 th = 2 35 - 39 th = 3 40 - 55 th = 4 > 55 th = 5 3. Status Menikah = 0 Belum Menikah = 1 4. Pendidikan SD / SMP = 0 SMA = 1 S1 = 2 S2 = 3 Lainnya = 4 5. Pekerjaan mahasiswa = 0 Staff/Pegawai = 1 Supervisor/Penyelia = 2 Manager = 3
2	1	1	0	3	1	1	0	0	0	0	
3	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0	
4	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0	
5	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0	
6	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	
7	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	
8	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	
9	0	1	0	3	1	0	0	1	0	0	
10	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0	
11	1	1	0	3	1	1	1	0	2	0	
12	1	3	0	3	2	1	1	0	0	0	
13	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	
14	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	
15	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	
16	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0	
17	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0	
18	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0	
19	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	
20	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	
21	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	
22	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0	
23	1	1	0	3	1	1	1	0	2	0	
24	1	3	0	3	2	1	1	0	0	0	
25	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	
26	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	
27	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0	
28	1	1	0	3	1	1	1	0	2	0	

29	1	3	0	3	2	1	1	0	0	0	Profesional = 4
30	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	Wiraswasta = 5
31	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	Lainnya = 6
32	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	
33	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0	6. Pengeluaran
34	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0	< Rp. 100.000 = 0
35	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0	Rp. 100.001 s/d Rp. 500.000 = 1
36	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	Rp. 500.001 s/d Rp. 1.000.000 = 2
37	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	Rp. 1.000.001 s/d Rp. 1.500.000 = 3
38	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	> Rp. 1.500.001 = 4
39	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0	
40	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0	7. Lama Menjadi Pelanggan
41	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0	< 1 th = 0
42	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0	1 - 2 th = 1
43	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	3 - 5 th = 2
44	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	> 5 th = 3
45	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	
46	0	1	0	3	1	0	0	1	0	0	8. Fungsi Blackberry
47	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0	Ya = 0
48	1	1	0	3	1	1	1	0	2	0	Tidak = 1
49	1	3	0	3	2	1	1	0	0	0	
50	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	9. Jenis Fungsi Blackberry
51	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	Email = 0
52	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	Browsing = 1
53	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0	Chating = 2
54	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0	Lainnya = 3
55	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0	
56	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	10. Layanan Indosat
57	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	Ya = 0
58	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0	Tidak = 1
59	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0	
60	1	1	0	3	1	1	1	0	2	0	
61	1	3	0	3	2	1	1	0	0	0	
62	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0	
63	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0	
64	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0	
65	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0	

66	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0
67	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0
68	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0
69	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0
70	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0
71	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0
72	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0
73	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0
74	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0
75	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0
76	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0
77	0	1	0	3	1	0	0	1	0	0
78	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0
79	1	1	0	3	1	1	1	0	2	0
80	1	3	0	3	2	1	1	0	0	0
81	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0
82	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0
83	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0
84	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0
85	1	1	0	3	1	1	1	0	2	0
86	1	3	0	3	2	1	1	0	0	0
87	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0
88	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0
89	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0
90	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0
91	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0
92	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0
93	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0
94	0	4	0	4	3	1	0	1	0	0
95	0	2	0	3	1	1	1	0	0	0
96	1	2	1	3	3	1	0	0	0	0
97	0	2	1	3	2	1	0	1	1	0
98	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0
99	0	2	0	3	1	1	0	0	1	0
100	0	4	0	3	2	2	0	0	1	0

LAMPIRAN 1B
BRAND AWARENESS

Sampel	BRAND AWARENESS							KETERANGAN
	11	12	13	14	15	16	17	
	Provider	Provider	Tahu	Sumber	Provdr yg	Isat leader	Pertimb	
Indosat	XL	Isat lynn BB	Informasi	digunakn	lynn BB	memilih		
1	0	0	2	0	0	1	1	Pertanyaan 12 :
2	0	0	1	0	0	1	1	0 = XL
3	0	0	1	1	0	1	0	1 = Telkomsel
4	0	1	2	2	0	1	0	
5	1	0	1	1	0	1	2	Pertanyaan 13 :
6	0	1	1	2	0	1	1	0 = Tidak Mengetahui
7	1	1	1	3	0	1	1	1 = Ingat
8	0	0	2	4	0	1	1	2 = Mengetahui
9	1	1	1	4	0	1	0	
10	0	1	2	4	0	1	0	Pertanyaan 14 :
11	0	1	1	3	0	1	0	0 = Iklan
12	0	1	2	3	0	1	0	1 = Surat Kabar
13	0	1	1	2	0	1	0	2 = Billboard
14	0	0	2	2	0	0	0	3 = Brosur
15	0	0	1	3	0	0	1	4 = Event Promosi
16	0	0	1	1	0	1	2	5 = Internet
17	0	0	2	1	0	1	2	
18	0	0	1	3	0	1	0	Pertanyaan 16 :
19	0	0	1	3	0	1	0	0 = Tidak
20	0	0	2	4	0	0	0	1 = Ya
21	0	0	1	5	0	1	1	
22	0	0	2	0	0	1	1	Pertanyaan 17 :
23	0	0	1	0	0	1	1	0 = Harga
24	0	0	2	0	0	1	1	1 = Jangkauan Sinyal
25	0	0	2	1	0	1	2	2 = Kualitas jaringan
26	0	1	2	0	0	1	0	3 = Lainnya
27	0	1	2	0	0	0	2	
28	0	1	2	0	0	1	0	Pertanyaan 11 & 15 :
29	0	1	2	0	0	1	0	0 = Indosat
30	0	0	2	0	0	1	0	1 = Provioder Lainnya
31	0	1	2	0	0	1	0	

32	0	0	2	1	0	0	0
33	0	0	2	2	0	1	1
34	0	0	1	0	0	1	0
35	0	1	2	0	0	0	0
36	0	0	2	0	0	0	2
37	0	0	2	3	0	1	0
38	0	1	1	0	0	1	0
39	0	1	1	0	0	1	0
40	0	0	2	5	0	1	0
41	1	0	2	1	0	1	0
42	1	0	2	1	0	1	0
43	0	1	2	1	0	1	0
44	0	0	2	2	0	1	2
45	1	0	1	2	0	1	0
46	0	0	2	3	0	1	0
47	0	0	2	0	0	1	0
48	0	0	1	0	0	1	1
49	0	0	2	0	0	1	0
50	0	1	2	0	0	1	0
51	1	1	2	3	0	1	0
52	0	1	2	0	0	1	0
53	0	1	1	0	0	0	2
54	0	0	2	0	0	0	0
55	0	0	1	5	0	1	0
56	0	0	2	0	0	0	0
57	0	0	1	0	0	0	1
58	0	0	2	1	0	0	0
59	0	0	2	0	0	1	0
60	0	0	2	2	0	1	0
61	0	0	2	3	0	1	0
62	0	0	2	1	0	1	0
63	0	0	2	0	0	1	1
64	0	1	2	0	0	1	0
65	0	1	2	0	0	1	2
66	0	1	1	0	0	1	0
67	0	1	1	0	0	1	0
68	0	0	1	4	0	1	2
69	1	0	2	0	0	1	0
70	0	0	2	1	0	1	0
71	0	0	2	2	0	1	0
72	0	1	2	3	0	1	0
73	0	1	2	0	0	1	0

74	0	1	2	0	0	0	0
75	0	1	2	1	0	1	0
76	0	1	2	0	0	1	0
77	0	1	2	1	0	1	1
78	0	1	2	0	0	1	0
79	0	0	2	0	0	1	0
80	0	0	2	0	0	1	0
81	0	1	1	1	0	1	0
82	0	0	2	0	0	1	0
83	0	1	2	1	0	1	0
84	0	1	2	2	0	1	0
85	0	0	2	3	0	1	0
86	0	1	2	0	0	1	0
87	0	0	2	0	0	0	0
88	0	0	2	0	0	1	0
89	1	1	2	0	0	1	1
90	0	1	1	4	0	1	0
91	0	0	2	5	0	1	0
92	0	0	2	1	0	1	2
93	0	0	2	0	0	1	0
94	0	1	2	0	0	1	0
95	0	1	2	0	0	1	0
96	0	1	2	1	0	1	1
97	0	0	2	2	0	1	1
98	0	0	2	0	0	1	1
99	0	1	2	0	0	1	2
100	0	0	2	0	0	1	1

LAMPIRAN 1C

BRAND LOYALTY

NO.	Nomor Pertanyaan					Jumlah	Rata-rata	Pertanyaan No. 20		Keterangan Skala
	18	19	21	22	23			Alasan	Provider	
1	0	0	0	4	2	6	1,2	0	0	Pertanyaan 18 :
2	0	1	0	4	3	8	1,6	0	1	0 = Tidak
3	0	1	1	4	0	6	1,2	0	1	1 = Ya
4	1	0	2	3	3	9	1,8	0	0	
5	0	1	1	5	4	11	2,2	1	1	Pertanyaan 19 :
6	1	1	2	4	3	11	2,2	0	1	0 = XL
7	1	1	0	5	2	9	1,8	1	1	1 = Telkomsel
8	0	0	0	4	3	7	1,4	0	0	
9	1	1	0	4	2	8	1,6	1	1	
10	1	0	0	3	3	7	1,4	0	0	Pertanyaan 21 :
11	1	1	1	4	3	10	2	0	1	0 = Sangat Tidak Setuju
12	1	0	1	4	3	9	1,8	0	0	1 = Tidak Setuju
13	1	1	2	4	3	11	2,2	0	1	2 = Kurang Setuju
14	0	0	2	4	3	9	1,8	0	0	3 = Agak Setuju
15	0	1	1	4	3	9	1,8	0	1	4 = Setuju
16	0	1	1	4	2	8	1,6	0	1	5 = Sangat Setuju
17	0	0	1	4	2	7	1,4	0	0	
18	0	1	3	4	3	11	2,2	0	1	Pertanyaan 22 :
19	0	1	3	4	3	11	2,2	0	1	0 = Sangat Tidak Suka
20	0	0	4	4	2	10	2	0	0	1 = Tidak Suka
21	0	1	5	4	3	13	2,6	0	1	2 = Kurang Suka
22	0	0	0	4	3	7	1,4	0	0	3 = Agak Suka
23	0	1	0	4	3	8	1,6	0	1	4 = Suka
24	0	0	0	5	4	9	1,8	0	0	5 = Sangat Suka
25	0	0	1	4	5	10	2	0	0	
26	1	0	0	5	3	9	1,8	0	0	Pertanyaan 23 :
27	1	0	0	5	3	9	1,8	0	0	0 = Sangat Tidak Pernah
28	1	0	0	5	4	10	2	1	0	1 = Tidak Pernah
29	1	0	0	5	5	11	2,2	1	0	2 = Jarang
30	0	0	0	5	3	8	1,6	0	0	3 = Kadang-kadang
31	1	1	0	5	3	10	2	1	1	4 = Sering
32	0	1	1	3	4	9	1,8	0	1	5 = Selalu
33	0	1	2	4	3	10	2	0	1	
34	0	1	0	4	3	8	1,6	0	1	Pertanyaan 20 :
35	1	1	0	4	2	8	1,6	1	1	Alasan :
36	0	1	0	4	2	7	1,4	0	1	0 = Kualitas

37	0	1	1	5	2	9	1,8	0	1	1 = Jangkauan Sinyal
38	1	1	0	4	2	8	1,6	0	1	
39	1	1	0	4	3	9	1,8	0	1	Provider :
40	0	0	2	4	3	9	1,8	0	0	0 = XL
41	0	0	1	4	3	8	1,6	1	0	1 = Telkomsel
42	0	0	1	4	3	8	1,6	1	0	
43	1	0	1	5	3	10	2	0	0	
44	0	1	2	4	3	10	2	0	1	
45	0	0	2	5	2	9	1,8	1	0	
46	0	0	3	4	3	10	2	0	0	
47	0	0	0	5	2	7	1,4	0	0	
48	0	1	0	4	3	8	1,6	0	1	
49	0	1	0	5	2	8	1,6	0	1	
50	1	0	0	4	3	8	1,6	0	0	
51	1	0	3	3	0	7	1,4	1	0	
52	1	0	0	4	3	8	1,6	0	0	
53	1	1	0	5	2	9	1,8	0	1	
54	0	1	0	4	3	8	1,6	0	1	
55	0	1	5	5	4	15	3	1	1	
56	0	1	0	5	3	9	1,8	0	1	
57	0	1	0	5	4	10	2	0	1	
58	0	0	1	4	3	8	1,6	0	0	
59	0	0	0	4	3	7	1,4	1	0	
60	0	0	2	4	2	8	1,6	0	0	
61	0	1	0	4	2	7	1,4	0	1	
62	0	1	1	4	3	9	1,8	0	1	
63	0	0	0	4	3	7	1,4	0	0	
64	1	0	0	5	2	8	1,6	0	0	
65	1	1	0	5	3	10	2	1	1	
66	1	1	0	5	3	10	2	0	1	
67	1	1	0	4	3	9	1,8	0	1	
68	0	1	1	4	2	8	1,6	0	1	
69	0	1	0	5	3	9	1,8	1	1	
70	0	1	1	4	2	8	1,6	0	1	
71	0	1	2	3	3	9	1,8	0	1	
72	1	0	3	4	2	10	2	0	0	
73	1	0	0	5	3	9	1,8	0	0	
74	1	0	0	4	3	8	1,6	0	0	
75	1	0	1	5	3	10	2	0	0	
76	1	0	0	5	3	9	1,8	0	0	
77	1	1	1	4	3	10	2	0	1	
78	1	1	0	4	3	9	1,8	0	1	
79	0	1	0	4	2	7	1,4	0	1	

80	0	1	0	5	3	9	1,8	0	1	
81	1	1	1	5	2	10	2	0	1	
82	0	0	0	4	3	7	1,4	0	0	
83	1	1	1	4	2	9	1,8	0	1	
84	1	0	2	5	3	11	2,2	0	0	
85	0	1	3	5	2	11	2,2	0	1	
86	1	0	0	4	3	8	1,6	0	0	
87	0	1	0	5	0	6	1,2	0	1	
88	0	0	0	4	3	7	1,4	0	0	
89	1	1	0	5	3	10	2	1	1	
90	1	1	1	4	5	12	2,4	0	1	
91	0	1	1	5	3	10	2	0	1	
92	0	0	1	4	2	7	1,4	0	0	
93	0	1	0	5	2	8	1,6	0	1	
94	1	1	0	3	2	7	1,4	0	1	
95	1	1	0	4	2	8	1,6	0	1	
96	1	0	1	5	2	9	1,8	0	0	
97	0	1	2	5	3	11	2,2	0	1	
98	0	1	0	4	3	8	1,6	0	1	
99	1	1	0	4	3	9	1,8	0	1	
100	0	1	0	4	3	8	1,6	0	1	

LAMPIRAN 1D
PERCEIVED QUALITY

Sampel	PERCEIVED QUALITY														Rt2	Overall Satisfac
	24. PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IBB															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
	Inform laynn	mudah daftar	Kermhn petugas	Ketggp	Harga	After S Serv	Pengnn Compl	Kualts js IBB	Handal IBB	Memnhi kebutn	Fitur IBB	Kwlts harapan	Kinerja IBB			
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2,92	3	
2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3,08	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3,46	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3,31	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3,31	3	
6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3,38	3	
7	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3,54	3	
8	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3,77	3	
9	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3,85	3	
10	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4,00	4	
11	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3,69	4	
12	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,85	4	
13	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3,85	4	
14	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3,69	4	
15	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3,85	4	
16	4	5	5	5	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3,77	5	
17	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,31	3	
18	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,54	5	
19	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4,08	4	
20	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4,31	5	
21	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4,00	5	
22	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3,62	3	
23	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3,77	4	
24	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4,00	5	
25	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4,08	4	
26	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4,08	4	
27	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3,85	4	
28	5	4	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	4,31	5	
29	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4,08	4	
30	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3,85	4	
31	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4,08	5	
32	4	4	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	4	4,23	5	
33	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3,85	5	
34	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4,08	4	
35	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4,23	5	
36	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4,31	5	
37	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4,31	3	
38	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4,08	5	
39	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4,15	5	
40	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4,15	4	
41	5	3	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3,92	4	

42	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3,77	4
43	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4,15	5
44	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4,08	5
45	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4,46	5
46	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4,31	5
47	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4,00	4
48	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4,23	5
49	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3,69	3
50	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4,23	5
51	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4,08	4
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,31	5
53	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4,23	5
54	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3,85	4
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,69	4
56	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4,54	4
57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4,46	5
58	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4,08	4
59	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,31	5
60	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,38	5
61	5	3	5	5	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4,23	5
62	5	3	5	5	2	4	4	3	4	3	5	5	3	3,92	5
63	3	3	3	3	2	4	4	3	5	3	5	5	4	3,62	3
64	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4,23	5
65	5	3	3	5	2	4	4	3	4	3	5	5	5	3,92	5
66	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4,23	5
67	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4,15	5
68	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4,31	5
69	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4,08	5
70	4	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	3	4,23	5
71	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4,00	5
72	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4,54	5
73	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4,46	5
74	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	4,15	5
75	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3,85	3
76	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4,15	5
77	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4,46	5
78	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	3	4,08	3
79	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	4	3,85	3
80	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4,46	4
81	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4,54	4
82	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,69	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,92	5
84	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4,54	5
85	5	5	5	4	3	4	5	3	5	3	5	5	4	4,31	4
86	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4,38	5
87	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4,62	5
88	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4,62	5
89	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4,62	4
90	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4,54	4
91	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4,62	4
92	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4,31	5
93	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4,62	5
94	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4,54	4

95	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4,77	5
96	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	6	3	4,46	4
97	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4,62	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4,77	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,85	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	5,08	5



LAMPIRAN 1E
CUSTOMER BEHAVIOR

Sampel	CUSTOMER BEHAVIOR							KETERANGAN
	Perangkat dan Alasan		Perilaku (behavior)					
	26	27	28	29	30	31	32	
	Jenis mobile	Alsan mnggkn	Pemnhan	Subttsi	Perngkt	Perngkt	Harga	
utk brws	blackberry	kebthan	3G dr IBB	Kebthn	lifestyle	murah		
1	2	2	1	1	1	1	1	A. Perangkat dan Alasan:
2	2	1	1	1	1	0	1	a. Jenis Perangkat :
3	2	2	1	1	1	1	1	1 = PDA
4	3	1	1	1	1	1	1	2 = I-Phone
5	1	1	1	0	1	1	1	3 = HP GSM
6	1	1	1	1	1	0	1	4 = Modm Internet
7	3	2	1	0	1	1	1	b., Alasan :
8	3	1	1	1	1	1	1	1 = Kebthn kerja
9	3	2	1	0	1	1	0	2 = Life style
10	4	3	1	0	1	1	1	3 = Telp dan SMS
11	3	1	1	1	1	1	1	
12	2	2	0	0	0	1	1	B., Behavior :
13	2	2	1	1	1	1	0	0 = Tidak
14	2	2	1	0	1	1	1	1 = Ya
15	2	1	1	1	1	1	1	
16	3	2	0	0	0	1	1	
17	3	2	1	1	1	0	1	
18	3	2	1	1	1	1	1	
19	3	1	1	0	1	1	1	
20	2	2	1	1	1	1	1	
21	2	3	1	0	1	0	1	
22	3	2	1	1	1	1	1	
23	2	2	1	0	1	1	1	
24	4	1	1	1	1	1	1	
25	3	2	1	1	1	1	1	
26	2	1	1	0	0	1	1	
27	2	2	1	1	1	1	1	
28	2	1	1	1	1	1	0	
29	2	3	1	0	1	1	1	
30	1	2	0	0	1	1	1	
31	3	1	1	1	1	0	1	

32	1	2	1	0	1	1	0
33	1	1	1	0	1	1	1
34	2	2	0	0	0	1	1
35	3	1	1	1	1	1	1
36	3	2	1	0	1	1	1
37	4	3	1	1	1	1	1
38	3	2	1	0	1	1	1
39	4	1	1	1	1	0	1
40	2	2	1	1	1	1	1
41	3	2	1	0	1	1	1
42	2	1	1	0	1	1	1
43	2	2	1	0	0	1	1
44	2	2	1	1	1	1	1
45	3	1	1	1	1	1	0
46	2	1	1	0	1	0	1
47	4	1	1	1	1	1	1
48	1	2	0	0	1	1	1
49	2	1	1	1	1	1	0
50	1	1	1	0	1	0	1
51	1	1	1	1	1	1	1
52	3	2	0	1	1	1	1
53	2	2	1	0	1	1	1
54	1	3	1	1	1	1	1
55	3	2	1	0	1	1	1
56	1	2	1	0	1	1	0
57	2	1	1	0	1	1	0
58	3	2	1	1	1	1	1
59	4	3	1	1	0	1	1
60	2	2	1	0	0	1	1
61	3	1	1	1	1	1	1
62	2	2	1	1	1	1	1
63	3	2	1	1	1	1	1
64	2	1	1	0	1	1	1
65	2	2	1	0	1	1	1
66	1	2	0	1	1	1	0
67	2	3	1	1	1	1	0
68	2	3	1	1	1	0	1
69	3	2	1	0	0	1	1
70	2	1	0	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1
72	2	2	1	1	1	1	1

73	3	1	1	0	1	1	1	
74	2	2	1	1	1	1	1	
75	2	1	1	1	1	0	1	
76	3	2	1	0	0	1	0	
77	2	1	1	1	1	1	1	
78	2	1	1	1	1	1	1	
79	2	2	1	1	1	0	1	
80	3	3	1	1	1	1	1	
81	2	2	1	1	1	1	1	
82	4	1	1	0	1	1	1	
83	2	2	1	1	1	1	1	
84	3	3	0	1	1	1	1	
85	2	2	1	1	1	1	1	
86	2	2	1	0	1	1	0	
87	2	2	1	1	1	1	1	
88	2	3	0	0	1	1	1	
89	3	2	1	0	1	0	1	
90	2	1	1	1	1	1	1	
91	2	2	1	0	0	1	1	
92	3	3	1	0	0	1	1	
93	2	2	1	1	1	1	0	
94	2	1	1	0	1	1	0	
95	3	1	1	1	1	1	1	
96	3	2	0	0	1	1	1	
97	2	1	1	1	1	0	1	
98	1	1	1	0	1	1	1	
99	2	2	1	1	1	1	1	
100	2	1	1	1	1	1	1	

LAMPIRAN 2

Pengolahan Data Demografi Responden

Frequencies

Statistics

	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Pengeluaran	Lama Mjd Pelanggan	Fungsi	Fungsi yg Digunakan	Pelanggan
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	66	66,0	66,0	66,0
	Perempuan	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 - 29 th	20	20,0	20,0	20,0
	30 - 34 th	45	45,0	45,0	65,0
	35 - 39 th	7	7,0	7,0	72,0
	40 - 55 th	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menikah	82	82,0	82,0	82,0
	belum menikah	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S-1	88	88,0	88,0	88,0
	S-2	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	staff/pegawai	46	46,0	46,0	46,0
	Supervisor/Penyelia	33	33,0	33,0	79,0
	Manager	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pengeluaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 100.000	13	13,0	13,0	13,0
Rp. 100.001 s/d Rp. 500.000	71	71,0	71,0	84,0
Rp. 500.001 s/d Rp. 1.000.000	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lama Mjd Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 th	76	76,0	76,0	76,0
1 - 2 th	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fungsi yg Digunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid email	51	51,0	51,0	51,0
browsing	42	42,0	42,0	93,0
chating	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	100	100,0	100,0	100,0

Frequencies

Statistics

	Pesaing	Pengetahuan	Promosi	Leader	layanan
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Pesaing

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid XL	58	58,0	58,0	58,0
Telkomsel	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pengetahuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ingat	27	27,0	27,0	27,0
mengetahui	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Promosi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid iklan	49	49,0	49,0	49,0
surat kabar	18	18,0	18,0	67,0
billboard	11	11,0	11,0	78,0
brosur	12	12,0	12,0	90,0
event promosi	6	6,0	6,0	96,0
internet	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Leader

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	14	14,0	14,0	14,0
ya	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid harga	68	68,0	68,0	68,0
jangkauan sinyal	20	20,0	20,0	88,0
kualitas jaringan	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pesaing * layanan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Pengetahuan * layanan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Promosi * layanan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Leader * layanan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Pesaing * layanan

Crosstabulation

Count		layanan			Total
		harga	jangkauan sinyal	kualitas jaringan	
Pesaing	XL	35	15	8	58
	Telkomsel	33	5	4	42
Total		68	20	12	100

Pengetahuan * layanan

Crosstabulation

Count		layanan			Total
		harga	jangkauan sinyal	kualitas jaringan	
Pengetahuan	ingat	15	8	4	27
	mengetahui	53	12	8	73
Total		68	20	12	100

Promosi * layanan

Crosstabulation

Count		layanan			Total
		harga	jangkauan sinyal	kualitas jaringan	
Promosi	iklan	33	11	5	49
	surat kabar	11	2	5	18
	billboard	7	3	1	11
	brosur	10	2	0	12
	event promosi	4	1	1	6
	internet	3	1	0	4
Total		68	20	12	100

Leader * layanan

Crosstabulation

Count		layanan			Total
		harga	jangkauan sinyal	kualitas jaringan	
Leader	tidak	9	2	3	14
	ya	59	18	9	86
Total		68	20	12	100

Frequencies

Frequency Table

Pengetahuan Provider

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indosat	69	69,0	69,0	69,0
lainnya	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Provider yg digunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indosat	46	46,0	46,0	46,0
lainnya	9	9,0	9,0	55,0
2,00	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

loyalitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	58	58,0	58,0	58,0
ya	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pesaing

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid xl	42	42,0	42,0	42,0
telkomsel	58	58,0	58,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Terpaksa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	54	54,0	54,0	54,0
tidak setuju	25	25,0	25,0	79,0
kurang setuju	12	12,0	12,0	91,0
agak setuju	6	6,0	6,0	97,0
setuju	1	1,0	1,0	98,0
sangat setuju	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Menyukai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid agak suka	6	6,0	6,0	6,0
suka	59	59,0	59,0	65,0
sangat suka	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Promosi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak pernah	3	3,0	3,0	3,0
jarang	29	29,0	29,0	32,0
kadang-kadang	59	59,0	59,0	91,0
sering	6	6,0	6,0	97,0
selalu	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

Frequency Table

alasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kualitas	84	84,0	84,0	84,0
jangkauan	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pilihan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid XL	42	42,0	42,0	42,0
Telkomse	58	58,0	58,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
loyalitas * alasan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Pesaing * alasan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Terpaksa * alasan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Menyukai * alasan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Promosi * alasan	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

loyalitas * alasan Crosstabulation

Count		alasan		Total
		kualitas	jangkauan	
loyalitas	tidak	51	7	58
	ya	33	9	42
Total		84	16	100

Pesaing * alasan Crosstabulation

Count		alasan		Total
		kualitas	jangkauan	
Pesaing	xl	35	7	42
	telkomsel	49	9	58
Total		84	16	100

Terpaksa * alasan Crosstabulation

Count		alasan		Total
		kualitas	jangkauan	
Terpaksa	sangat tidak setuju	44	10	54
	tidak setuju	22	3	25
	kurang setuju	11	1	12
	agak setuju	5	1	6
	setuju	1	0	1
	sangat setuju	1	1	2
Total		84	16	100

Menyukai * alasan Crosstabulation

Count

		alasan		Total
		kualitas	jangkauan	
Menyukai	agak suka	5	1	6
	suka	54	5	59
	sangat suka	25	10	35
Total		84	16	100

Promosi * alasan Crosstabulation

Count

		alasan		Total
		kualitas	jangkauan	
Promosi	sangat tidak pernah	2	1	3
	jarang	25	4	29
	kadang-kadang	52	7	59
	sering	3	3	6
	selalu	2	1	3
Total		84	16	100



LAMPIRAN 3
BRAND AWARENESS
NPar Tests

Chi-Square Test

Frequencies

Pengetahuan

	Observed N	Expected N	Residual
ingat	27	50,0	-23,0
mengetahui	73	50,0	23,0
Total	100		

Promosi

	Observed N	Expected N	Residual
iklan	49	16,7	32,3
surat kabar	18	16,7	1,3
billboard	11	16,7	-5,7
brosur	12	16,7	-4,7
event promosi	6	16,7	-10,7
internet	4	16,7	-12,7
Total	100		

Leader

	Observed N	Expected N	Residual
tidak	14	50,0	-36,0
ya	86	50,0	36,0
Total	100		

layanan

	Observed N	Expected N	Residual
harga	68	33,3	34,7
jangkauan sinyal	20	33,3	-13,3
kualitas jaringan	12	33,3	-21,3
Total	100		

Test Statistics

	Pengetahuan	Promosi	Leader	layanan
Chi-Square ^{a,b,c}	21,160	82,520	51,840	55,040
df	1	5	1	2
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000

- a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 50,0.
- b. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 16,7.
- c. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 33,3.



LAMPIRAN 4
BRAND LOYALTY
NPar Tests

Chi-Square Test

Frequencies

loyalitas

	Observed N	Expected N	Residual
tidak	58	50,0	8,0
ya	42	50,0	-8,0
Total	100		

pesaing

	Observed N	Expected N	Residual
XL	42	50,0	-8,0
Telkomsel	58	50,0	8,0
Total	100		

terpaksa

	Observed N	Expected N	Residual
sangat tidak setuju	54	16,7	37,3
tidak setuju	25	16,7	8,3
kurang setuju	12	16,7	-4,7
agak setuju	6	16,7	-10,7
setuju	1	16,7	-15,7
sangat setuju	2	16,7	-14,7
Total	100		

menyukai

	Observed N	Expected N	Residual
agak suka	6	33,3	-27,3
suka	59	33,3	25,7
sangat suka	35	33,3	1,7
Total	100		

promosi

	Observed N	Expected N	Residual
sangat tidak pernah	3	20,0	-17,0
jarang	29	20,0	9,0
kadang-kadang	59	20,0	39,0
sering	6	20,0	-14,0
selalu	3	20,0	-17,0
Total	100		

Test Statistics

	loyalitas	pesaing	terpaksa	menyukai	promosi
Chi-Square ^{a,b,c,d}	2,560	2,560	123,560	42,260	118,800
df	1	1	5	2	4
Asymp. Sig.	,110	,110	,000	,000	,000

- a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 50,0.
- b. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 16,7.
- c. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 33,3.
- d. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 20,0.



LAMPIRAN 5

Hasil Analisis Chi Square :

ATRIBUT *PERCEIVED QUALITY* dengan OVERAL SATISFACTION

Chi-Square Test

Inform layanan

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	21	33,3	-12,3
Agak Baik (AB)	27	33,3	-6,3
Baik (B)	52	33,3	18,7
Total	100		

Kemudhn daftar

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	27	33,3	-6,3
Agak Baik (AB)	28	33,3	-5,3
Baik (B)	45	33,3	11,7
Total	100		

Keramhn petugas

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	14	33,3	-19,3
Agak Baik (AB)	39	33,3	5,7
Baik (B)	47	33,3	13,7
Total	100		

Ketanggapan

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	17	33,3	-16,3
Agak Baik (AB)	32	33,3	-1,3
Baik (B)	51	33,3	17,7
Total	100		

Harga

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak Baik (TB)	5	25,0	-20,0
Kurang Baik (KB)	35	25,0	10,0
Agak Baik (AB)	40	25,0	15,0
Baik (B)	20	25,0	-5,0
Total	100		

After S Service

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak Baik (TB)	1	25,0	-24,0
Kurang Baik (KB)	35	25,0	10,0
Agak Baik (AB)	42	25,0	17,0
Baik (B)	22	25,0	-3,0
Total	100		

Pengngn Complain

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak Baik (TB)	2	25,0	-23,0
Kurang Baik (KB)	30	25,0	5,0
Agak Baik (AB)	37	25,0	12,0
Baik (B)	31	25,0	6,0
Total	100		

Kualts js IBB

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	40	33,3	6,7
Agak Baik (AB)	42	33,3	8,7
Baik (B)	18	33,3	-15,3
Total	100		

Kehandln IBB

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	17	33,3	-16,3
Agak Baik (AB)	51	33,3	17,7
Baik (B)	32	33,3	-1,3
Total	100		

Memenuhi kebutn

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	37	33,3	3,7
Agak Baik (AB)	35	33,3	1,7
Baik (B)	28	33,3	-5,3
Total	100		

Fitur IBB

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	6	33,3	-27,3
Agak Baik (AB)	54	33,3	20,7
Baik (B)	40	33,3	6,7
Total	100		

Kualitas/harapan

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	9	25,0	-16,0
Agak Baik (AB)	53	25,0	28,0
Baik (B)	36	25,0	11,0
Sangat Baik (SB)	2	25,0	-23,0
Total	100		

Kinerja IBB

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Baik (KB)	13	25,0	-12,0
Agak Baik (AB)	45	25,0	20,0
Baik (B)	41	25,0	16,0
Sangat Baik (SB)	1	25,0	-24,0
Total	100		

Overall Satisfaction (OS)

	Observed N	Expected N	Residual
Kurang Puas (KP)	17	33,3	-16,3
Agak Puas (AP)	32	33,3	-1,3
Puas (P)	51	33,3	17,7
Total	100		

Test Statistics

	Informasi layanan	Kemudahan daftar	Keramahan petugas	Tanggapan	Harga	Ter S	Service	Complaints	Isi	Behandl	IB	kebutuhn	Memenuhi	Fitur IBB	Kualitas/harapan	Kinerja IBB	Overall Satisfaction (OS)
Chi-Square	16,220	6,140	17,780	17,420	30,000	38,960	29,360	10,640	17,420	1,340	36,560	67,600	55,040	17,420			
df	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3			2
Asymp. Sig.	,000	,046	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,512	,000	,000	,000	,000			,000

a.0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 33,3.

b.0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 25,0.



LAMPIRAN 6

Hasil Analisis Chi Square :

PERCEIVED QUALITY dengan *OVERAL SATISFACTION*

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Perceived Quality * Overall Satisfaction (OS)	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	92,796 ^a	48	,000
Likelihood Ratio	94,668	48	,000
Linear-by-Linear Association	36,786	1	,000
N of Valid Cases	100		

a. 72 cells (96,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig. ,
Interval by Interval Pearson's R	,610	,064	7,612	,000 ^c
Ordinal by Ordinal Spearman Correlation	,558	,080	6,664	,000 ^c
N of Valid Cases	100			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Penjelasan :

Hipotesis kasus ini, yaitu :

Ho : tidak ada pengaruh dari perceived quality pada overall satisfaction

Ha : ada pengaruh dari perceived quality pada overall satisfaction

Pengambilan Keputusan :

Berdasarkan nilai Chi-square (Pearson) uji dan tabel, yaitu :

- a. Jika Chi Square hitung $<$ Chi Square tabel, maka H_0 diterima
- b. Jika Chi Square hitung $>$ Chi Square tabel, maka H_0 ditolak

Atau, Keputusan :

Asymp. Sig. adalah $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak atau *ada pengaruh dari perceived quality pada overall satisfaction*



LAMPIRAN 7
DESKRIPSI CUSTOMER BEHAVIOR RESPONDEN

Frequency Table

Alsn menggnkn BB

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Kebutuhan kerja	38	38,0	38,0	38,0
Life Style	50	50,0	50,0	88,0
Telp & SMS	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Jenis u browsing

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
PDA	13	13,0	13,0	13,0
I-Phone	49	49,0	49,0	62,0
HP GSM	31	31,0	31,0	93,0
Modem Internet	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 8

Hasil Analisis Chi Square : *CUSTOMER BEHAVIOR*

NPar Tests

Chi-Square Test

Pemnuhn kebuthn

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak	11	50,0	-39,0
Ya	89	50,0	39,0
Total	100		

Pengganti dg I-phone

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak	43	50,0	-7,0
Ya	57	50,0	7,0
Total	100		

Bb penunjang kebuthn

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak	11	50,0	-39,0
Ya	89	50,0	39,0
Total	100		

Menunjkn life style

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak	13	50,0	-37,0
Ya	87	50,0	37,0
Total	100		

Harga murah

	Observed N	Expected N	Residual
Tidak	14	50,0	-36,0
Ya	86	50,0	36,0
Total	100		

Test Statistics

	Pemnuhn kebuthn	Pengganti dg I-phone	Bb penunjang kebuthn	Menunjkn life style	Harga murah
Chi-Square ^a	60,840	1,960	60,840	54,760	51,840
df	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,000	,162	,000	,000	,000

a. 0 cells (,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 50,0.

Penjelasan :

Hipotesis kasus ini, yaitu :

Ho : atribut perilaku seluruhnya tidak ada pengaruh dengan Customer Behavior

Ha : ada pengaruh dari beberapa atribut perilaku dengan Customer Behavior

Pengambilan Keputusan :

Asymp. Sig. adalah $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak atau *ada pengaruh dari atribut perilaku terhadap Customer Behavior*



LAMPIRAN 9

Kuesioner

Responden Yth.

Saya adalah mahasiswa Magister Manajemen Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian karya akhir tentang brand equity dari produk Indosat Blackberry dimata target konsumennya kepada responden. Demi tercapainya kredibilitas yang tinggi, mohon kiranya anda bersedia mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima bersifat rahasia. Tidak ada jawaban yang dinilai salah dalam pengisian kuesioner ini.

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam survei ini.

Zoultan Tariq Imanshah Maarifat

Screening

Petunjuk pengisian : pilih salah satu jawaban dan beri tanda warna pada jawaban yang anda pilih

1. Jenis kelamin Anda ?
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan

2. Usia Anda?
 - a. < 25 tahun (Stop, terima kasih atas perhatian anda)
 - b. 25 – 29 tahun
 - c. 30 – 34 tahun
 - d. 35 – 39 tahun
 - e. 40 – 55 tahun
 - f. > 55 tahun (Stop, terima kasih atas perhatian anda)

3. Status Marital Anda?
 - a. Menikah

- b. Belum Menikah
- 4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan?
 - a. SD / SMP
 - b. SMA
 - c. Akademi
 - d. Universitas S-1
 - e. Universitas S-2
 - f. Lainnya, (sebutkan)
- 5. Pekerjaan Anda?
 - a. Mahasiswa
 - b. Staff/pegawai
 - c. Supervisor/penyelia
 - d. Manager
 - e. Profesional (Dokter / Guru / konsultan, dll
 - f. Wiraswasta
 - g. Lainnya, (Sebutkan)
- 6. Berapa Pengeluaran rata – rata anda per bulan untuk biaya komunikasi seluler?

- a. < Rp 100.000
 - b. Rp 100.001 s/d Rp 500.000
 - c. Rp 500.001 s/d Rp 1000.000
 - d. Rp 1000.001 s/d Rp 1.500.000
 - e. > Rp 1.500.001
7. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan blackberry tersebut?
- a. < 1 tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. 3-5 tahun
 - d. > 5 tahun
8. Apakah anda mengetahui fungsi dari blackberry?
- a. Ya
 - b. Tidak
9. Fungsi yang anda gunakan dari layanan blackberry (boleh lebih dari satu jawaban)
- a. Email
 - b. Browsing
 - c. Chating
 - d. Lainnya, sebutkan ...
10. Apakah anda menggunakan layanan Indosat blackberry?
- a. Ya
 - b. Tidak (**stop , terima kasih atas partisipasi anda**)

Pertanyaan Utama

Brand awareness

11. Sebutkan 1 (Sebuah) nama provider di Indonesia yang memberikan layanan service Blackberry (yang anda ketahui)
-
12. Sebutkan nama provider lainnya yang memberikan layanan service blackberry selain yang disebutkan diatas:
- a.
 - b.
 - c.
13. Apakah anda mengetahui indosat sebagai penyedia layanan service blackberry di Indonesia?
- a. Ya, saya mengetahui dan dan telah menuliskannya di pertanyaan no 11 atau dan no12
 - b. Ya, saya mengingatnya setelah mengisi pertanyaan ini
 - c. Tidak mengetahui / ingat sama sekali
14. Darimana anda mengetahui Indosat blackberry
- a. Iklan di televisi
 - b. Surat kabar
 - c. Billboard (papan reklame)
 - d. Brosur / pamflet
 - e. Event promosi
 - f. Internet

15. Provider telekomunikasi apakah yang anda gunakan untuk service blackberry

- a. Telkomsel
- b. Indosat
- c. XL

16. Apakah anda mengetahui bahwa indosat adalah yang pertama kali mempunyai layanan blackberry di Indonesia?

- a. Ya
- b. Tidak

17. Jika anda diharuskan menggunakan layanan blackberry dari provider yang ada, hal – hal apa saja yang menjadi pertimbangan dalam memilih provider untuk menggunakan layanan tersebut?

(HANYA BOLEH SATU JAWABAN)

- a. Harga yang relative murah
- b. Jangkauan sinyal (coverage) luas
- c. Kualitas jaringan
- d. Lainnya, sebutkan

Brand loyalty

18. Sebagai pelanggan indosat, apakah anda akan berpindah ke provider lainnya karena factor harga?

- a. Tidak
- b. Ya

19. Provider apakah yang anda pilih jika berpindah karena factor harga tersebut?

.....

20. Factor apa (selain harga) yang akan mengakibatkan anda memilih untuk berpindah ke provider lainnya dan provider apa yang akan anda pilih karena alasan itu?

ALASAN KEPINDAHAN	PROVIDER YANG DIPILIH

21. Apakah anda setuju bahwa alasan anda menggunakan Indosat Blackberry hanya keterpaksaan karena anda sudah mempunyai nomor indosat sebelumnya

- a. Sangat Tidak Setuju
- b. Tidak Setuju
- c. Kurang Setuju
- d. Agak Setuju
- e. Setuju
- f. Sangat Setuju

22. Apakah anda benar – benar menyukai brand Indosat Blackberry

- a. Sangat tidak suka
- b. Tidak suka
- c. Kurang suka
- d. Agak suka
- e. Suka
- f. Sangat suka

23. Apakah anda akan menyarankan dan mempromosikan ke orang lain (teman, saudara, kerabat, atau rekan kerja) untuk mempergunakan jasa layanan Indosat Blackberry

- a. Sangat tidak pernah
- b. Tidak pernah
- c. Jarang
- d. Kadang – kadang
- e. Sering
- f. Selalu

Perceived quality

24. Berdasarkan persepsi anda, anda dimohon untuk menilai sesuai persepsi anda terhadap atribut kualitas pelayanan (performance) dari Indosat Blackberry . Tunjukkan tingkat kesetujuan anda tentang pernyataan tersebut, dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom angka 1 sampai 6.

- 1 = Sangat Tidak Baik
- 2 = Tidak Baik
- 3 = Kurang Baik
- 4 = Agak Baik
- 5 = Baik
- 6 = Sangat Baik

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6
1	Informasi mengenai layanan yang diberikan						
2	Kemudahan pendaftaran						
3	Keramahan petugas / staff indosat						
4	Ketanggapan karyawan / staff dalam menyelesaikan kebutuhan anda						
5	Harga layanan yang terjangkau						
6	After Sales Service yang diberikan						
7	Penanganan complain terhadap service blackberry						
8	Bagaimana kualitas dari Indosat						

	blackberry						
9	Apakah Indosat Blackberry bisa diandalkan						
10	Apakah Indosat Blackberry bisa memenuhi kebutuhan anda						
11	Bagaimana Fitur fitur yang diberikan oleh Indosat Blackberry						
12	Kualitasnya apakah sebanding dengan harapan anda						
13	Kinerja dari Indosat Blackberry						

25. Secara keseluruhan apakah anda puas dengan layanan dari Indosat Blackberry?

- b. Sangat tidak puas
- c. Tidak puas
- d. Kurang puas
- e. Agak puas
- f. Puas
- g. Sangat puas

Customer Behaviour

26. Jenis perangkat mobile apakah yang anda gunakan untuk Browsing Internet

- a. PDA
- b. I-Phone
- c. HP GSM (2G /3G)
- d. Modem Internet

27. Apakah alasan anda menggunakan Blackberry (boleh lebih dari satu Jawaban)

- a. Kebutuhan Kerja
- b. Life style

- c. Telp dan sms
- d. Lainnya, sebutkan.....

28. Apakah Indosat Blackberry bisa memenuhi kebutuhan anda tersebut?

- a. Ya
- b. Tidak

29. Apakah menurut anda I-phone 3G bisa menggantikan fungsi dari Indosat Blackberry anda?

- a. Ya
- b. Tidak

30. Perangkat apakah yang anda pilih untuk menunjang kebutuhan anda dalam bekerja?

- a. Blackberry
- b. I - Phone 3G

31. Perangkat apakah yang anda pilih yang menunjukkan life style anda?

- a. Blackberry
- b. I - Phone 3G

32. Apakah anda setuju bahwa harga yang ditawarkan dari service Indosat blackberry mahal?

- a. Setuju
- b. Tidak setuju

*Terima Kasih, atas partisipasi anda dalam menjawab/mengisi
kuesioner ini*

