

**Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Indonesia**



	/ /
	/ /
Kode Input Data	
Ket:	

KUESIONER

Salam,

Sebelumnya, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini.

Pada lembaran kuesioner ini, terdapat sejumlah pertanyaan penelitian (skripsi). Anda cukup memberikan tanda cek (v) pada pertanyaan yang memiliki jawaban berupa pilihan berganda. Untuk jawaban yang berupa rentang angka, Anda dipersilakan untuk memberi tanda silang atau melingkari salah satu angka yang tersedia sesuai dengan pilihan Anda. **Rentang angka tersebut mewakili tingkatan persetujuan Anda terhadap pernyataan terkait**, dimulai dari angka 1 (Sangat Tidak Setuju/ STS) sampai dengan angka 5 (Sangat Setuju/ SS).

Anda terpilih karena merupakan responden yang tepat dalam penelitian ini, oleh karena itu saya mengharapkan Anda **menjawab dan mengisi pertanyaan berikut dengan sebenar-benarnya dan sungguh-sungguh dan tidak ada jawaban yang dikosongkan**. Jawaban Anda akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalisme dan etika penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Anda.

Terima Kasih atas dukungan dan kerjasama Anda.

Screening Question

- Apakah Anda pelanggan CDMA Esia?
 - Ya (lanjut ke pertanyaan nomor 2)
 - Tidak
- Sudah berapa lama Anda menggunakan telepon seluler CDMA Esia?

A. Data Responden

- Jenis Kelamin
 - Laki-laki Perempuan
- Usia
 - Tahun
- Pendidikan yang sedang di tempuh
 - Diploma
 - Sarjana/S1 Reguler

- Sarjana/S1 Ekstensi
 Spesialis/S2

6. Berapa biaya rata-rata yang dikeluarkan untuk penggunaan telepon seluler CDMA Esia Anda per bulan?

- < 50.000 100.000 – 200.000
 50.000 – 100.000 > 200.000

B. Penilaian mengenai kualitas jasa, tingkat kepuasan, tingkat kepercayaan dan tingkat kesetiaan terhadap Esia

Petunjuk Pengisian:

Anda dipersilakan untuk memberi tanda silang (X) atau melingkari salah satu angka yang tersedia sesuai dengan persetujuan Anda terhadap pernyataan terkait. Rentang angka tersebut menunjukkan 1 (ekstrim kiri) adalah sangat tidak setuju (STS) dan 5 (ekstrim kanan) adalah sangat setuju (SS)

P E R N Y A T A A N	STS	1	2	3	4	SS
<u>Kualitas Jasa (Service Quality)</u>						
7. Dalam hal pemberian program diskon dan bonus pulsa, Esia memenuhi janjinya	1	2	3	4	5	
8. Cakupan area layanan Esia sesuai dengan yang dijanjikan	1	2	3	4	5	
9. Kalau saya mendapat masalah, Esia menunjukkan kesungguhannya untuk mengatasinya	1	2	3	4	5	
10. Saya merasa aman selama berhubungan/berurusan dengan staf/pegawai Esia	1	2	3	4	5	
11. Dengan teknologi mutakhir yang dimiliki Esia, suara yang dihasilkan jernih	1	2	3	4	5	
12. Suasana pada galeri Esia nyaman, bersih dan tampak modern	1	2	3	4	5	
13. Esia memahami kebutuhan pelanggannya	1	2	3	4	5	
14. Esia bersungguh-sungguh dalam memenuhi kepentingan pelanggannya	1	2	3	4	5	
<u>Kepuasan (Satisfaction)</u>						
15. Saya senang akan keputusan memilih merek Esia yang saya pakai sekarang	1	2	3	4	5	
16. Saya yakin bahwa tindakan saya adalah tepat ketika	1	2	3	4	5	

memakai merek Esia

17. Saya merasa tidak kecewa dengan layanan dari operator telepon seluler Esia yang saya pakai sekarang 1 2 3 4 5
18. Dibandingkan dengan layanan dari operator telepon seluler CDMA yang lain, saya merasa lebih puas menggunakan layanan dari Esia 1 2 3 4 5

Kepercayaan (Trust)

19. Saya yakin pada sistem penagihannya (pasca bayar) atau sistem penghitungan pulsanya (pra bayar) 1 2 3 4 5
20. Saya percaya pada operator telepon seluler Esia yang saya pakai sekarang 1 2 3 4 5
21. Esia dapat memberikan pelayanan yang baik 1 2 3 4 5
22. Merek Esia responsible 1 2 3 4 5

PERNYATAAN	STS	SS
-------------------	-----	----

Kesetiaan (Loyalty)

23. Jika saya membeli nomor telepon seluler baru, saya akan memilih operator telepon seluler Esia kembali 1 2 3 4 5
24. Saya menggunakan merek Esia karena ini adalah pilihan yang terbaik bagi saya 1 2 3 4 5
25. Saya akan terus menggunakan operator telepon seluler Esia ini 1 2 3 4 5
26. Saya akan merekomendasikan teman-teman untuk menggunakan Esia 1 2 3 4 5

Ratna Ningtyastuti
08999107077
ratna_okeh@yahoo.com

No telp Responden :

Terimakasih ☺

Faktor Analysis Kualitas Jasa**Correlation Matrix**

	DiskonDan BonusPulsa	AreaLayanan	Kesungguhan	MerasaAman	SuaraJernih	Galeri Nyaman BersihModern	Esia Memahami Kebutuhan Pelanggan	Esia Bersungguh 2dalam Memenuhi Kepentingan Pelanggan
Correlation DiskonDanBonusPulsa	1.000	-.328	-.407	-.394	-.270	.265	-.397	-.347
AreaLayanan	-.328	1.000	.606	.515	.510	.410	.650	.603
Kesungguhan	-.407	.606	1.000	.715	.677	.553	.604	.610
MerasaAman	-.394	.515	.715	1.000	.470	.414	.514	.455
SuaraJernih	-.270	.510	.677	.470	1.000	.424	.601	.601
GaleriNyamanBersih Modern	.265	.410	.553	.414	.424	1.000	.283	.204
EsiaMemahami KebutuhanPelanggan	-.397	.650	.604	.514	.601	.283	1.000	.903
Esia Bersungguh2dalam MemenuhiKepentingan Pelanggan	-.347	.603	.610	.455	.601	.204	.903	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.728
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	89.844
	df	28
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

	DiskonDan BonusPulsa	AreaLayanan	Kesungguhan	MerasaAman	SuaraJernih	Galeri Nyaman BersihModern	Esia Memahami Kebutuhan Pelanggan	Esia Bersungguh 2dalam Memenuhi Kepentingan Pelanggan	
Anti-image Covariance	DiskonDanBonusPulsa	.392	.075	.132	.067	.016	-.246	.072	-.075
	AreaLayanan	.075	.472	-.010	-.028	-.003	-.091	-.039	-.024
	Kesungguhan	.132	-.010	.211	-.115	-.088	-.138	.045	-.064
	MerasaAman	.067	-.028	-.115	.447	.034	-.041	-.034	.025
	SuaraJernih	.016	-.003	-.088	.034	.467	-.047	-.020	-.030
	GaleriNyamanBersih Modern	-.246	-.091	-.138	-.041	-.047	.310	-.062	.085
	EsiaMemahami KebutuhanPelanggan	.072	-.039	.045	-.034	-.020	-.062	.142	-.118
	Esia Bersungguh2dalam MemenuhiKepentingan Pelanggan	-.075	-.024	-.064	.025	-.030	.085	-.118	.144
Anti-image Correlation	DiskonDanBonusPulsa	.470 ^a	.175	.460	.160	.038	-.704	.306	-.314
	AreaLayanan	.175	.941 ^a	-.032	-.062	-.006	-.237	-.152	-.091
	Kesungguhan	.460	-.032	.733 ^a	-.375	-.280	-.540	.260	-.367
	MerasaAman	.160	-.062	-.375	.893 ^a	.074	-.109	-.135	.099
	SuaraJernih	.038	-.006	-.280	.074	.941 ^a	-.123	-.076	-.116
	GaleriNyamanBersih Modern	-.704	-.237	-.540	-.109	-.123	.476 ^a	-.294	.401
	EsiaMemahami KebutuhanPelanggan	.306	-.152	.260	-.135	-.076	-.294	.717 ^a	-.824
	Esia Bersungguh2dalam MemenuhiKepentingan Pelanggan	-.314	-.091	-.367	.099	-.116	.401	-.824	.674 ^a

^a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)



Communalities

	Initial	Extraction
DiskonDanBonusPulsa	1.000	.779
AreaLayanan	1.000	.625
Kesungguhan	1.000	.787
MerasaAman	1.000	.571
SuaraJernih	1.000	.623
GaleriNyamanBersih Modern	1.000	.906
EsiaMemahami KebutuhanPelanggan Esia	1.000	.771
Bersungguh2dalam MemenuhiKepentingan Pelanggan	1.000	.726

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.464	55.794	55.794	4.464	55.794	55.794
2	1.323	16.536	72.329	1.323	16.536	72.329
3	.792	9.896	82.225			
4	.506	6.319	88.544			
5	.410	5.123	93.667			
6	.260	3.253	96.920			
7	.179	2.239	99.159			
8	.067	.841	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
DiskonDanBonusPulsa	-.467	.749
AreaLayanan	.790	.030
Kesungguhan	.877	.131
MerasaAman	.754	.053
SuaraJernih	.781	.116
GaleriNyamanBersih Modern	.502	.808
EsiaMemahami KebutuhanPelanggan	.859	-.181
Esia Bersungguh2dalam MemenuhiKepentingan Pelanggan	.827	-.205

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Faktor Analisis Kepuasan

Correlation Matrix

		Senang MemilihEsia	Tindakan TepatKetika MemakaiEsia	TidakKecewa	Merasa LebihPuas
Correlation	SenangMemilihEsia	1.000	.789	.756	.589
	TindakanTepat KetikaMemakaiEsia	.789	1.000	.718	.650
	TidakKecewa	.756	.718	1.000	.678
	MerasaLebihPuas	.589	.650	.678	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.809
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	44.448
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Senang Memilih Esia	Tindakan Tepat Ketika Memakai Esia	Tidak Kecewa	Merasa Lebih Puas
Anti-image Covariance	Senang Memilih Esia	.304	-.162	-.134	.007
	Tindakan Tepat Ketika Memakai Esia	-.162	.316	-.054	-.110
	Tidak Kecewa	-.134	-.054	.335	-.149
	Merasa Lebih Puas	.007	-.110	-.149	.485
Anti-image Correlation	Senang Memilih Esia	.775 ^a	-.522	-.419	.018
	Tindakan Tepat Ketika Memakai Esia	-.522	.805 ^a	-.166	-.281
	Tidak Kecewa	-.419	-.166	.820 ^a	-.370
	Merasa Lebih Puas	.018	-.281	-.370	.850 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy (MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Senang Memilih Esia	1.000	.801
Tindakan Tepat Ketika Memakai Esia	1.000	.811
Tidak Kecewa	1.000	.807
Merasa Lebih Puas	1.000	.676

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.094	77.342	77.342	3.094	77.342	77.342
2	.440	10.991	88.333			
3	.278	6.953	95.286			
4	.189	4.714	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
SenangMemilihEsia	.895
TindakanTepat KetikaMemakaiEsia	.900
TidakKecewa	.898
MerasaLebihPuas	.822

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Faktor Analisis Kepercayaan

Correlation Matrix

		YakinSistem Penagihan	Percaya	Dapat Memberikan Pelayanan Baik	Merek Responsible
Correlation	YakinSistemPenagihan	1.000	.553	.466	.562
	Percaya	.553	1.000	.640	.528
	DapatMemberikan PelayananBaik	.466	.640	1.000	.634
	MerekResponsible	.562	.528	.634	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.761
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	27.068
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		YakinSistem Penagihan	Percaya	Dapat Memberikan Pelayanan Baik	Merek Responsible
Anti-image Covariance	YakinSistemPenagihan	.593	-.179	-.001	-.189
	Percaya	-.179	.505	-.213	-.035
	DapatMemberikan PelayananBaik	-.001	-.213	.469	-.207
	MerekResponsible	-.189	-.035	-.207	.504
Anti-image Correlation	YakinSistemPenagihan	.788 ^a	-.328	-.001	-.345
	Percaya	-.328	.766 ^a	-.439	-.069
	DapatMemberikan PelayananBaik	-.001	-.439	.733 ^a	-.426
	MerekResponsible	-.345	-.069	-.426	.766 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
YakinSistemPenagihan	1.000	.606
Percaya	1.000	.690
DapatMemberikan PelayananBaik	1.000	.705
MerekResponsible	1.000	.692

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.694	67.343	67.343	2.694	67.343	67.343
2	.546	13.653	80.996			
3	.471	11.782	92.778			
4	.289	7.222	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
YakinSistemPenagihan	.779
Percaya	.831
DapatMemberikan PelayananBaik	.840
MerekResponsible	.832

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Faktor Analisis Kesetiaan

Correlation Matrix

	JkMembeli BaruAkn MemilihEsia Lagi	Mggunakan EsiaAdl PilihanTerbaik	AkanTerus Menggunakan	Akan Merekomenda sikanTeman
Correlation				
JkMembeliBaruAkn MemilihEsiaLagi	1.000	.817	.514	.537
MggunakanEsiaAdl PilihanTerbaik	.817	1.000	.541	.475
AkanTerusMenggunakan AkanMerekomendasikan Teman	.514	.541	1.000	.682
	.537	.475	.682	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.688
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	36.924
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

	JkMembeli BaruAkn MemilihEsia Lagi	Mggunakan EsiaAdl PilihanTerbaik	AkanTerus Megggunakan	Akan Merekomenda sikanTeman	
Anti-image Covariance	JkMembeliBaruAkn MemilihEsiaLagi	.304	-.227	.010	-.099
	MggunakanEsiaAdl PilihanTerbaik	-.227	.311	-.095	.031
	AkanTerusMegggunakan	.010	-.095	.473	-.269
	AkanMerekomendasikan Teman	-.099	.031	-.269	.484
Anti-image Correlation	JkMembeliBaruAkn MemilihEsiaLagi	.665 ^a	-.740	.028	-.259
	MggunakanEsiaAdl PilihanTerbaik	-.740	.658 ^a	-.248	.080
	AkanTerusMegggunakan	.028	-.248	.730 ^a	-.562
	AkanMerekomendasikan Teman	-.259	.080	-.562	.716 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
JkMembeliBaruAkn MemilihEsiaLagi	1.000	.750
MggunakanEsiaAdl PilihanTerbaik	1.000	.733
AkanTerusMegggunakan	1.000	.663
AkanMerekomendasikan Teman	1.000	.639

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.785	69.625	69.625	2.785	69.625	69.625
2	.715	17.873	87.498			
3	.331	8.267	95.765			
4	.169	4.235	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
JkMembeliBaruAkn MemilihEsiaLagi	.866
MgunakanEsiaAdl PilihanTerbaik	.856
AkanTerusMgunakan AkanMerekomendasikan Teman	.814
	.799

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Realibilitas Kualitas Jasa**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	8

Realibilitas Kepuasan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4

Realibilitas Kepercayaan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

Realibilitas Kesetiaan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	4

Regression Kualitas Jasa → Kesetiaan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kesetiaan	13.71	2.786	100
KualitasJasa	18.53	3.080	100

Correlations

		Kesetiaan	KualitasJasa
Pearson Correlation	Kesetiaan	1.000	.412
	KualitasJasa	.412	1.000
Sig. (1-tailed)	Kesetiaan	.	.000
	KualitasJasa	.000	.
N	Kesetiaan	100	100
	KualitasJasa	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Jasa	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kesetiaan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.412 ^a	.170	.162	2.551

a. Predictors: (Constant), KualitasJasa

b. Dependent Variable: Kesetiaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.746	1	130.746	20.088	.000 ^a
	Residual	637.844	98	6.509		
	Total	768.590	99			

a. Predictors: (Constant), KualitasJasa

b. Dependent Variable: Kesetiaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.795	1.564		4.345	.000
	KualitasJasa	.373	.083	.412	4.482	.000

a. Dependent Variable: Kesetiaan

Regression Kepuasan → Kesetiaan**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kesetiaan	13.71	2.786	100
Kepuasan	13.90	2.447	100

Correlations

		Kesetiaan	Kepuasan
Pearson Correlation	Kesetiaan	1.000	.741
	Kepuasan	.741	1.000
Sig. (1-tailed)	Kesetiaan	.	.000
	Kepuasan	.000	.
N	Kesetiaan	100	100
	Kepuasan	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kesetiaan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.549	.544	1.881

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Kesetiaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	421.754	1	421.754	119.168	.000 ^a
	Residual	346.836	98	3.539		
	Total	768.590	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Kesetiaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.988	1.090		1.823	.071
	Kepuasan	.843	.077	.741	10.916	.000

a. Dependent Variable: Kesetiaan

Regression Kepercayaan → Kesetiaan**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kesetiaan	13.71	2.786	100
Kepercayaan	13.60	2.247	100

Correlations

		Kesetiaan	Kepercayaan
Pearson Correlation	Kesetiaan	1.000	.610
	Kepercayaan	.610	1.000
Sig. (1-tailed)	Kesetiaan	.	.000
	Kepercayaan	.000	.
N	Kesetiaan	100	100
	Kepercayaan	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kesetiaan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.373	.366	2.218

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kesetiaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286.373	1	286.373	58.199	.000 ^a
	Residual	482.217	98	4.921		
	Total	768.590	99			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kesetiaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.418	1.367		2.500	.014
	Kepercayaan	.757	.099	.610	7.629	.000

a. Dependent Variable: Kesetiaan

