

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
 Tembalang Semarang Kode Pos 50275
 Telp/Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

Nomor : 2603 /UN7.5.7.2/PP/2021
 Hal : Permohonan Ijin Penelitian
 Lamp : -

8 April 2021

Yth. Kepala Kantor Telkom
 Jl. Pemuda No.5, Potroyudan XI,
 Kabupaten Jepara

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Skripsi mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon ijin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Bakri ST. MM..

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ahmad Faisal Adi Putra
 NIM : 14020217140032
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Indihome di Kabupaten Jepara
 Alamat Rumah : Jl. Muara Pesajen No.1 Demaan, Jepara, Jawa Tengah.
 Alamat email : faisaladiputra1818@gmail.com
 No. HP : 082225132456

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih.



Dekan
 Dr. Haidi Warsono, MTP.
 NIP. 196408271990011001

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada Konsumen Indihome di Jepara)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari pengguna Indihome

Di Jepara

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Faisal Adi Putra

NIM : 14020217140032

Jurusan : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian sebagai syarat kelulusan studi Strata 1 (S1) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Indihome di Jepara)”**. Oleh karena itu, Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang pernah/sedang berlangganan Indihome dalam kurun waktu tiga tahun terakhir untuk mengisi kuesioner dalam penelitian Saya sesuai dengan judul tersebut diatas.

Identitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari terkait pengisian kuesioner dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiannya.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ahmad Faisal Adi Putra

I. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Tanggal Pengisian :
- b. Nama :
- c. Alamat (di Jepara) :
- d. Nomor HP :
- e. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
- f. Umur : Tahun
- g. Pendidikan Terakhir : a. SD / Sederajat
b. SMP / Sederajat
c. SMA / Sederajat
d. D1 / D2 / D3 / D4
e. S1 / S2 / S3
- h. Pekerjaan : a. Pegawai Swasta
b. Pegawai Negeri
c. Wirausaha
d. Pelajar / Mahasiswa
e. Lainnya
(.....)
- i. Status Perkawinan : a. Kawin
b. Belum Kawin
c. Janda
d. Duda
- j. Pendapatan Per Bulan : Rp.....
- k. Pengeluaran Per Bulan : Rp.....
- l. Jenis Indihome yang digunakan :
- m. Berapa biaya langganan per bulan :
- n. Sejak kapan mulai berlangganan :
- o. Tujuan berlangganan Indihome :
- p. Apakah pernah mengalami kendala dalam berlangganan Indihome?
A. Pernah
B. Tidak pernah
Jika Pernah, kendala apa yang dialami?
.....
.....

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Dibawah ini terdapat sejumlah pertanyaan. Baca dan pahami setiap pertanyaan, kemudian berikan nilai terhadap pertanyaan tersebut dengan cara

memberikan tanda lingkaran (O) pada nilai/angka yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/Saudari. Angka 1 memiliki maksud nilai terendah yang artinya tidak sesuai/setuju dan angka 10 memiliki nilai tertinggi yang artinya sesuai/setuju.

III. CONTOH PENGISIAN KUESIONER

1. Bagaimana kinerja internet Indihome?



Alasan : karena mampu berjalan dengan baik, tidak ada kendala yang berarti sehingga saya senang dengan kinerjanya

IV. PERTANYAAN KUESIONER

1) KUALITAS PRODUK (X1)

A. Kinerja

1. Bagaimana kinerja internet Indihome?



Alasan:

.....

2. Bagaimana jaringan internet Indihome?



Alasan:

.....

B. Daya Tahan

3. Bagaimana daya tahan router Indihome?



Alasan:

.....

4. Bagaimana instalasi Indihome yang terpasang?



Alasan:

.....

2) KUALITAS PELAYANAN (X2)

C. Keandalan

5. Apakah ketepatan waktu pemasangan sesuai dengan yang dijadwalkan?



Alasan:

.....

6. Apakah petugas Indihome terampil ketika melakukan pemasangan jaringan internet?



Alasan:

.....

D. Bukti Fisik

7. Bagaimana penampilan petugas Indihome pada waktu pemasangan jaringan internet?



Alasan:

.....

8. Apakah Indihome memiliki paket yang beragam?



Alasan:

.....

9. Apakah Indihome menyediakan paket kapasitas internet yang beragam?



Alasan:

.....

E. Daya Tanggap

10. Bagaimana sikap petugas dalam merespon permintaan konsumen?



Alasan:

.....

F. Jaminan

11. Apakah perusahaan menyediakan jaminan garansi terhadap kerusakan alat/fasilitas internet?



Alasan:

.....

12. Apakah perusahaan memberikan kompensasi terhadap layanan yang tidak sesuai/berfungsi dengan apa yang dipesan?



Alasan:

.....

G. Empati

13. Apakah petugas Indihome mendahulukan kepentingan konsumen?



Alasan:

.....

14. Bagaimana sikap petugas dalam melayani konsumen?



Alasan:

.....

3) LOYALITAS KONSUMEN (Y)

15. Untuk masa mendatang, jika Saudara masih membutuhkan layanan internet, apakah Saudara masih bertahan menggunakan Indihome?



Alasan:

.....

16. Jika ingin melakukan pemasangan layanan internet di tempat lain, apakah Saudara masih menjadikan Indihome sebagai layanan pilihan utama?



Alasan:

.....

17. Apabila ada orang yang meminta saran kepada Saudara terkait layanan internet, apakah saudara akan menyarankan Indihome kepada orang tersebut?



Alasan:

.....

18. Indihome memiliki produk jasa antar lini, apakah Saudara tertarik membelinya?



Alasan:

.....
.....

19. Jika di masa yang akan datang ada tawaran menggunakan layanan internet lain, apakah Saudara tidak akan beralih dari Indihome?



Alasan:

.....
.....

Lampiran 3. Identitas Responden

No. Responden	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Perkawinan	Pendapatan Per Bulan	Jenis Indihome yang digunakan	Biaya langganan per bulan	Sejak kapan mulai berlangganan	Tujuan berlangganan Indihome	Apakah pernah mengalami kendala dalam berlangganan Indihome?
1	Ahmat soleh	Laki-laki	30-34 tahun	SD	Pegawai Swasta	Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 – 2022	Sekolah/Kuliah	Pernah
2	Dea Shilfani	Perempuan	25-29 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 – 2022	Sekolah/Kuliah	Pernah
3	Abdur Rahman	Laki-laki	30-34 tahun	Sarjana	Financial Planner	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 – 2018	Bisnis	Pernah
4	Siti rofiah	Perempuan	30-34 tahun	Diploma	Agen asuransi	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 – 2018	Bisnis	Pernah
5	Misbahudin	Laki-laki	55-59 tahun	Diploma	Purnw Polri	Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 – 2020	Hiburan	Pernah
6	Nabila Ananda Putri	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 3P (Internet + Telepon + TV)	>Rp. 455.000 - Rp. 550.000	2021 – 2022	Sekolah/Kuliah	Tidak Pernah
7	H. Endang Siswati	Perempuan	55-59 tahun	SMA	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Bisnis	Tidak Pernah
8	Ari asari	Laki-laki	50-54 tahun	SMA	Agen asuransi	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Kerja	Tidak Pernah

9	Muhamad Zainudin	Laki-laki	20-24 tahun	Diploma	Agen asuransi	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 3P (Internet + Telepon + TV)	Rp. 455.000 - Rp. 550.000	2021 - 2022	Kerja	Pernah
10	Putri Kusuma	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
11	Khoirul anib pratama	Laki-laki	30-34 tahun	SMA	Polri	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
12	Catur resadias wulandari	Perempuan	30-34 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 3P (Internet + Telepon + TV)	>Rp. 455.000 - Rp. 550.000	2019 - 2020	Kerja	Pernah
13	Imsak Lukiwidura Yanuar	Laki-laki	50-54 tahun	SMA	Wirausaha	Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Sekolah/Kuliah	Pernah
14	Muhammad Renaldy Darmawan	Laki-laki	30-34 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 455.000 - Rp. 550.000	2017 - 2018	Internet rumah	Pernah
15	Widiyarta Agung Dwi Saputra	Laki-laki	30-34 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Hiburan	Pernah
16	Sumarti	Perempuan	55-59 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
17	Aulia Zufar Z	Laki-laki	20-24 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
18	Ninok Eyiz Sumianingrum	Perempuan	40-44 tahun	Sarjana	PNS	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Kerja	Tidak Pernah

19	Ilman Nabil Shiddiq	Laki-laki	20-24 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 455.000 - Rp. 550.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
20	Aditya Dwi Mahendra	Laki-laki	20-24 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2015 - 2016	Hiburan	Pernah
21	Mahira Taqiya	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
22	Aldi Tamam	Laki-laki	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Hiburan	Pernah
23	Allaam Tsaqif Anwar	Laki-laki	20-24 tahun	SMA	Wirausaha	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2015 - 2016	Sekolah/Kuliah	Pernah
24	Victor William Fernando	Laki-laki	20-24 tahun	SMP	Pegawai Swasta	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
25	Nanda fatikhah	Perempuan	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	>Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
26	Nadya Uly Rizqiani	Perempuan	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Semuanya	Pernah
27	M Rafli Firmansah	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Kerja	Pernah
28	Rifqi Diagesta Wirananda	Laki-laki	25-29 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Belum Kawin	>Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah

29	Muhammad Reza Phahlevi	Laki-laki	30-34 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Sekolah/Kuliah	Tidak Pernah
30	Muhamad Edo Khoirul Majid	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 3P (Internet + Telepon + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2015 - 2016	Bisnis	Pernah
31	Evita Rosa	Perempuan	25-29 tahun	SMA	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Hiburan	Pernah
32	Aldian Mahendra Jatmiko	Laki-laki	20-24 tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	> Rp. 550.000	2017 - 2018	Hiburan	Pernah
33	Fikrian Akbar Islamsyah	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	PNS	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah dan kerja	Pernah
34	Safara Azka Kamila	Perempuan	20-24 tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
35	Fairuz amru adiakza	Laki-laki	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
36	Vivi shintia ventaria	Perempuan	30-34 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Bisnis	Pernah
37	Isna Muiz	Perempuan	20-24 tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Kebutuhan rumah tangga	Pernah
38	Tsania Intan	Perempuan	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Hiburan	Tidak Pernah

39	Naufal oktavianto	Laki-laki	25-29 tahun	Diploma	PNS	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2015 - 2016	Hiburan	Pernah
40	Muhammad Iqbal Tejo Prabowo	Laki-laki	20-24 tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Kerja	Pernah
41	Fachrizza Afri Hermawan	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2015 - 2016	Sekolah/Kuliah	Tidak Pernah
42	Della Aprilia A.	Perempuan	20-24 tahun	Diploma	PNS	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
43	Muhammad Fikri Hanif Raza Pradana	Laki-laki	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
44	Muhammad luthfi	Laki-laki	20-24 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Bisnis	Tidak Pernah
45	Muhammad afif yusron	Laki-laki	30-34 tahun	SMA	Wirausaha	Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
46	Erna	Perempuan	40-44 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
47	Nabian	Laki-laki	20-24 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Kerja	Tidak Pernah
48	Muhammad Miftakhul Muafiq	Laki-laki	40-44 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Kerja	Pernah

49	Gus Afif Febyan	Laki-laki	30-34 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Hiburan	Pernah
50	Muhammad Alfian Zudistira	Laki-laki	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Sekolah/Kuliah	Pernah
51	Muhammad roykhan rashif aulia	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Hiburan	Pernah
52	Yulia Andriyani	Perempuan	25-29 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2015 - 2016	Kerja	Pernah
53	Muhammad shibghatallah azzam	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Kerja	Pernah
54	Elma Novianingrum	Perempuan	25-29 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Hiburan	Tidak Pernah
55	Abdurrahman Al-Aulawi	Laki-laki	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Sekolah/Kuliah	Tidak Pernah
56	Dyah Ayu Ilfiana	Perempuan	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Hiburan	Pernah
57	Ahmad Shafa Faadhilah Raza Putra	Laki-laki	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
58	Muslimin	Laki-laki	35-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Kerja	Tidak Pernah

59	Vega Chrisdana Catur Putra	Laki-laki	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Hiburan	Pernah
60	Adhe jojansab	Laki-laki	25-29 tahun	SMA	Wirausaha	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Kerja	Pernah
61	Nur Rizqi Indrayanto	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Hiburan	Pernah
62	Febrian Dwi Y	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
63	Ahmad arrifa'i	Laki-laki	35-39 tahun	SMA	Wirausaha	Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Bisnis	Pernah
64	Muhammad Arief Ardiansyah	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Bisnis	Pernah
65	Raudin Novia Ghazani	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
66	Kumala aulia rizfi	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Kebutuhan sehari-hari	Pernah
67	Rizka Afrizal	Laki-laki	30-34 tahun	SMA	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
68	Novita Riza Nur	Perempuan	30-34 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2015 - 2016	Hiburan	Pernah

69	Sherina Alifia A	Perempuan	30-34 tahun	SMA	Wirausaha	Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2021 - 2022	Sekolah/Kuliah	Pernah
70	Ayu Wulandari	Perempuan	30-34 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
71	Achmad Afifudin	Laki-laki	35-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Bisnis	Pernah
72	Pamela Helena Mandagi	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 455.000 - Rp. 550.000	2019 - 2020	Hiburan	Pernah
73	Cilup Elya Farida	Perempuan	25-29 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
74	Nawang Riannisa Mulyani	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Tidak Pernah
75	Feri Faizatun Nisa'	Perempuan	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Bisnis	Pernah
76	Niken Putri Mia Septiana	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	≤ Rp1.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
77	Triyani Adi Astit	Perempuan	35-39 tahun	Sarjana	PNS	Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Kerja	Pernah
78	Linerdo Lilo	Laki-laki	35-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	>Rp. 455.000 - Rp. 550.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah

79	Andarini Hana Rahmawati	Perempuan	35-39 tahun	Sarjana	PNS	Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
80	Hadi santoso	Laki-laki	35-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2019 - 2020	Kerja	Pernah
81	Wiwik Darwati	Perempuan	35-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Bisnis	Pernah
82	Dewi Siti Aisah	Perempuan	35-39 tahun	Sarjana	PNS	Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Kerja	Pernah
83	Masamah	Perempuan	35-39 tahun	SD	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Hiburan	Pernah
84	Dwi yekti handayani	Perempuan	35-39 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 3P (Internet + Telepon + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Sekolah/Kuliah	Pernah
85	Wardini	Perempuan	55-59 tahun	Sarjana	PNS	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Kerja	Pernah
86	Rois Sandy	Laki-laki	25-29 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Hiburan	Pernah
87	Larasati Setya	Perempuan	25-29 tahun	SMA	Wirausaha	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah
88	Faozan Mustofa	Laki-laki	30-34 tahun	Sarjana	Wiraswasta	Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Kerja	Pernah

89	Hegi Ainul Abrar Futih	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Bisnis	Tidak Pernah
90	Aurelia Yela Sashafilda	Perempuan	25-29 tahun	SMA	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
91	Indah Tri Maharasari	Perempuan	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Bisnis	Pernah
92	Annisa Zulfa Yuniarti	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
93	Sinta yulia	Perempuan	25-29 tahun	Sarjana	PNS	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Sekolah/Kuliah	Pernah
94	Muarifin	Laki-laki	55-59 tahun	SMP	Wirausaha	Kawin	> Rp4.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2017 - 2018	Bisnis	Pernah
95	Siti faizatul maulida	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Hiburan	Tidak Pernah
96	Finsa andria	Laki-laki	25-29 tahun	SMA	Pegawai Swasta	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Kerja	Tidak Pernah
97	Fariz Ryan N	Laki-laki	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp2.000.000 – Rp3.000.000	Paket Gamer	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2021 - 2022	Bisnis	Pernah
98	Ulfi amalia	Perempuan	25-29 tahun	Sarjana	Wirausaha	Belum Kawin	Rp3.000.000 – Rp4.000.000	Paket 3P (Internet + Telepon + TV)	>Rp. 355.000 - Rp. 455.000	2017 - 2018	Bisnis	Pernah

99	Zuchri Ajib	Laki-laki	20-24 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + TV)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Kerja	Pernah
100	Zulia Nurul	Perempuan	20-24 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Belum Kawin	Rp1.000.000 – Rp2.000.000	Paket 2P (Internet + Telepon)	Rp. 275.000 - Rp. 355.000	2019 - 2020	Sekolah/Kuliah	Pernah

Lampiran 4. Tabel Induk

No	Kualitas Produk				Total	K	Kualitas Pelayanan										Total	K	Loyalitas Konsumen						Total	K
1	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	23	2	2	2	2	2	2	2	10	2
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	20	4
3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	4	2	2	2	2	2	2	10	2
5	3	2	3	5	13	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	40	4	2	1	3	4	1	1	11	2
6	4	5	3	4	16	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	5	7	6	3	7	5	5	28	6
7	2	2	2	2	8	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	25	3	4	1	3	4	4	4	16	3
8	4	3	4	2	13	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	4	4	4	4	4	4	20	4
9	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	3	2	2	2	2	2	2	10	2
10	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	2	2	2	2	2	10	2
11	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	20	4
12	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24	2	3	4	2	3	5	5	17	3
13	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	25	5
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	5	5	5	5	5	5	25	5
15	2	2	2	2	8	2	6	5	5	4	4	3	3	3	3	3	39	4	2	2	2	2	2	2	10	2
16	5	5	5	5	20	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	55	6	3	3	3	3	3	3	15	3
17	7	7	7	7	28	7	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	75	8	5	5	2	4	6	6	22	4
18	4	3	4	3	14	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	55	6	3	3	3	3	3	3	15	3
19	5	6	6	6	23	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	56	6	5	5	4	1	2	2	17	3
20	4	4	4	4	16	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	3	2	2	4	5	5	16	3

21	5	5	5	5	20	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	15	3
22	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	23	2	4	4	4	4	4	20	4
23	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	3	41	4	4	4	4	4	4	20	4
24	5	2	2	4	13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	2	2	2	2	2	10	2
25	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	4	3	4	1	2	14	3
26	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	5	6	1	3	6	2	18	4
27	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	7	4	3	7	24	5
28	6	5	5	5	21	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	54	5	4	4	4	4	4	20	4
29	6	5	5	5	21	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	56	6	4	4	4	4	4	20	4
30	6	5	6	5	22	6	6	4	3	5	4	6	5	3	4	5	45	5	4	7	5	6	6	28	6
31	7	7	7	7	28	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	80	8	4	5	4	3	5	21	4
32	5	5	5	6	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	6	6	6	6	6	30	6
33	5	5	6	6	22	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	3	5	7	24	5
34	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	56	6	1	7	2	4	5	19	4
35	5	5	5	5	20	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	5	5	3	6	7	26	5
36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	9	5	2	3	23	5
37	5	5	5	5	20	5	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	24	2	3	5	3	3	2	16	3
38	5	5	5	5	20	5	4	2	4	5	2	5	2	3	6	4	37	4	4	2	3	4	7	20	4
39	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	4	4	4	4	20	4
40	4	5	4	4	17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	4	4	4	4	20	4
41	4	5	5	5	19	5	7	7	7	8	2	6	2	6	7	7	59	6	4	4	4	4	4	20	4
42	6	6	6	6	24	6	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	20	4
43	7	7	7	7	28	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	4	4	4	4	4	20	4
44	6	6	6	6	24	6	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	23	2	4	4	4	4	4	20	4

45	6	6	6	6	24	6	5	4	6	3	4	4	3	3	7	2	41	4	6	6	6	6	6	30	6
46	5	5	5	5	20	5	2	2	8	2	3	2	2	5	8	3	37	4	3	3	3	3	3	15	3
47	4	3	5	4	16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	15	3
48	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	7	6	6	28	6
49	4	5	4	4	17	4	2	3	3	6	2	2	2	3	2	4	29	3	6	5	4	6	4	25	5
50	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	5	5	7	2	22	4
51	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	2	2	2	2	10	2
52	4	4	4	4	16	4	3	7	8	4	2	4	4	2	3	1	38	4	6	6	6	6	6	30	6
53	5	4	5	5	19	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	2	34	3	4	6	7	1	2	20	4
54	6	6	6	6	24	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	7	7	7	7	7	35	7
55	6	6	6	6	24	6	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	43	4	4	7	8	2	1	22	4
56	5	5	5	5	20	5	4	3	3	2	2	5	4	4	4	4	35	4	4	3	6	5	6	24	5
57	5	6	4	4	19	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	40	4	3	1	1	1	4	10	2
58	5	4	4	4	17	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	28	3	4	5	2	4	1	16	3
59	3	3	3	3	12	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	28	3	5	3	5	5	7	25	5
60	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	26	3	1	1	1	2	3	8	2
61	6	5	5	4	20	5	6	3	4	5	4	4	4	3	3	3	39	4	4	6	3	2	5	20	4
62	5	5	5	5	20	5	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	31	3	6	1	3	7	2	19	4
63	5	4	6	5	20	5	5	5	4	6	4	5	5	3	3	5	45	5	3	2	4	5	3	17	3
64	6	5	5	5	21	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	2	3	3	4	3	15	3
65	6	6	4	5	21	5	5	5	4	6	5	6	6	6	5	5	53	5	3	5	4	5	2	19	4
66	4	5	4	5	18	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	2	37	4	3	4	4	1	2	14	3
67	2	4	2	5	13	3	2	5	3	4	3	4	7	8	3	2	41	4	6	4	5	2	4	21	4
68	3	3	3	3	12	3	5	7	7	4	2	2	4	2	5	3	41	4	4	4	6	6	3	23	5

69	4	5	5	5	19	5	6	8	4	4	5	5	5	5	4	6	52	5	3	1	4	5	5	18	4
70	2	6	4	2	14	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	5	7	2	7	3	1	20	4
71	2	4	5	2	13	3	4	6	3	8	3	2	2	5	4	6	43	4	1	3	7	3	4	18	4
72	5	4	6	5	20	5	7	7	7	7	7	8	8	8	8	7	74	7	3	5	8	2	6	24	5
73	3	3	3	3	12	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	6	47	5	5	4	5	4	3	21	4
74	3	3	3	3	12	3	3	6	8	4	2	4	2	3	5	2	39	4	4	1	5	4	5	19	4
75	3	3	3	3	12	3	3	4	3	4	2	2	6	2	2	4	32	3	3	4	7	2	5	21	4
76	3	3	3	3	12	3	7	2	6	3	5	6	2	2	4	3	40	4	3	3	3	3	3	15	3
77	3	5	4	5	17	4	4	2	3	6	3	3	2	2	2	4	31	3	5	5	5	5	5	25	5
78	3	4	2	4	13	3	6	3	7	7	3	2	3	2	2	7	42	4	5	4	7	6	3	25	5
79	3	3	3	3	12	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	24	2	3	4	3	1	2	13	3
80	4	2	3	4	13	3	5	3	4	4	4	5	3	2	2	3	35	4	5	5	5	5	5	25	5
81	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	5	2	4	5	2	6	33	3	3	3	3	3	3	15	3
82	3	5	3	3	14	4	2	4	3	4	5	5	5	3	2	7	40	4	5	4	5	5	5	24	5
83	3	3	3	3	12	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	2	36	4	5	5	5	5	5	25	5
84	2	4	3	4	13	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	5	28	3	5	5	5	5	5	25	5
85	3	2	4	2	11	3	2	2	3	6	5	3	3	6	5	3	38	4	3	3	3	3	3	15	3
86	2	1	3	2	8	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	28	3	2	2	2	2	3	11	2
87	5	2	1	4	12	3	4	3	3	5	6	6	4	2	2	2	37	4	4	4	4	4	4	20	4
88	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	26	3	2	1	6	4	1	14	3
89	2	2	2	2	8	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	26	3	3	3	3	3	3	15	3
90	2	3	4	2	11	3	3	3	3	2	2	4	3	5	5	6	36	4	3	3	3	3	3	15	3
91	2	5	4	2	13	3	2	4	6	6	5	3	5	4	4	7	46	5	3	3	3	3	3	15	3
92	3	5	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	4	3	2	3	14	3

93	3	2	3	3	11	3	2	2	4	5	2	3	4	3	4	4	33	3	2	2	2	2	2	10	2
94	2	1	3	2	8	2	4	5	4	2	2	3	3	2	3	2	30	3	3	3	3	3	3	15	3
95	4	5	2	4	15	4	2	4	2	2	3	5	3	2	2	3	28	3	2	1	4	1	3	11	2
96	4	3	2	4	13	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	26	3	4	5	2	2	4	17	3
97	3	2	4	3	12	3	5	3	6	4	2	4	4	2	3	6	39	4	5	5	5	5	5	25	5
98	3	4	2	3	12	3	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	40	4	3	3	3	3	3	15	3
99	4	6	6	4	20	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	5	5	5	5	5	25	5
100	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	3	2	2	2	2	2	10	2

Lampiran 5. Uji Validitas

1. Kualitas Produk

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.P1	11.9700	15.787	.868	.912
X1.P2	11.9000	15.848	.817	.929
X1.P3	11.9600	15.918	.837	.922
X1.P4	11.9600	15.857	.881	.908

2. Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.P1	35.7700	127.492	.784	.932
X2.P2	35.7500	126.977	.792	.931
X2.P3	35.6400	128.415	.711	.936
X2.P4	35.6300	127.347	.764	.933
X2.P5	36.0100	128.414	.795	.931
X2.P6	35.8200	129.907	.793	.932
X2.P7	35.9000	130.677	.762	.933
X2.P8	35.9100	130.446	.732	.934
X2.P9	35.8700	130.559	.730	.934
X2.P10	35.7200	130.891	.689	.936

3. Loyalitas Konsumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15.1400	21.071	.657	.696
Y2	15.1200	20.551	.508	.743
Y3	14.9500	21.321	.496	.745
Y4	15.1900	20.741	.549	.727
Y5	15.1200	20.975	.524	.735

Lampiran 6. Uji Reliabilitas

1. Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	4

2. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	10

3. Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.771	5

Lampiran 7. Uji Korelasi dan Uji Determinasi

1. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 ^a	.144	.135	5.17256

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

2. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.253 ^a	.064	.054	5.40827

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.383 ^a	.147	.129	5.18941

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Lampiran 8. Uji Regresi Linear Sederhana

1. Kualitas Produk

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.484	1.659		7.525	.000
	Kualitas Produk	.402	.099	.379	4.058	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

2. Kualitas Pelayanan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.430	1.801		8.010	.000
	Kualitas Pelayanan	.112	.043	.253	2.589	.011

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda

3. Loyalitas Konsumen

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.915	1.913		6.229	.000
	Kualitas Produk	.363	.118	.343	3.073	.003
	Kualitas Pelayanan	.030	.049	.067	.604	.547

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Lampiran 10. Distribusi Nilai r Tabel (Signifikansi 5%)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 11. Distribusi Nilai t Tabel

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
1	6.3188	12.7062	61	1.6702	1.9996
2	2.9200	4.3027	62	1.6698	1.9990
3	2.3534	3.1824	63	1.6694	1.9983
4	2.1318	2.7764	64	1.6690	1.9977
5	2.0150	2.5706	65	1.6686	1.9971
6	1.9432	2.4469	66	1.6683	1.9966
7	1.8946	2.3646	67	1.6679	1.9960
8	1.8595	2.3060	68	1.6676	1.9955
9	1.8331	2.2622	69	1.6672	1.9949
10	1.8125	2.2281	70	1.6669	1.9944
11	1.7959	2.2010	71	1.6666	1.9939
12	1.7823	2.1788	72	1.6663	1.9935
13	1.7709	2.1604	73	1.6660	1.9930
14	1.7613	2.1448	74	1.6657	1.9925
15	1.7531	2.1314	75	1.6654	1.9921
16	1.7459	2.1199	76	1.6652	1.9917
17	1.7396	2.1098	77	1.6649	1.9913
18	1.7341	2.1009	78	1.6646	1.9908
19	1.7291	2.0930	79	1.6644	1.9905
20	1.7247	2.0860	80	1.6641	1.9901
21	1.7207	2.0796	81	1.6639	1.9897
22	1.7171	2.0739	82	1.6636	1.9893
23	1.7139	2.0687	83	1.6634	1.9890
24	1.7109	2.0639	84	1.6632	1.9886
25	1.7081	2.0595	85	1.6630	1.9883

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
26	1.7056	2.0555	86	1.6628	1.9879
27	1.7033	2.0518	87	1.6626	1.9876
28	1.7011	2.0484	88	1.6624	1.9873
29	1.6991	2.0452	89	1.6622	1.9870
30	1.6973	2.0423	90	1.6620	1.9867
31	1.6955	2.0395	91	1.6618	1.9864
32	1.6939	2.0369	92	1.6616	1.9861
33	1.6924	2.0345	93	1.6614	1.9858
34	1.6909	2.0322	94	1.6612	1.9855
35	1.6896	2.0301	95	1.6611	1.9853
36	1.6883	2.0281	96	1.6609	1.9850
37	1.6871	2.0262	97	1.6607	1.9847
38	1.6860	2.0244	98	1.6606	1.9845
39	1.6849	2.0227	99	1.6604	1.9842
40	1.6839	2.0211	100	1.6602	1.9840
41	1.6829	2.0195	101	1.6601	1.9837
42	1.6820	2.0181	102	1.6599	1.9835
43	1.6811	2.0167	103	1.6598	1.9833
44	1.6802	2.0154	104	1.6596	1.9830
45	1.6794	2.0141	105	1.6595	1.9828
46	1.6787	2.0129	106	1.6594	1.9826
47	1.6779	2.0117	107	1.6592	1.9824
48	1.6772	2.0106	108	1.6591	1.9822
49	1.6766	2.0096	109	1.6590	1.9820
50	1.6759	2.0086	110	1.6588	1.9818
51	1.6753	2.0076	111	1.6587	1.9816
52	1.6747	2.0066	112	1.6586	1.9814

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
53	1.6741	2.0057	113	1.6585	1.9812
54	1.6736	2.0049	114	1.6583	1.9810
55	1.6730	2.0040	115	1.6582	1.9808
56	1.6725	2.0032	116	1.6581	1.9806
57	1.6720	2.0025	117	1.6580	1.9804
58	1.6716	2.0017	118	1.6579	1.9803
59	1.6711	2.0010	119	1.6578	1.9801
60	1.6706	2.0003	120	1.6577	1.9799

Lampiran 12. Distribusi Nilai F tabel

	df1						df1				
df2	1	2	3	4	5	df2	1	2	3	4	5
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316

	df1						df1				
df2	1	2	3	4	5	df2	1	2	3	4	5
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	101	3,935	3,086	2,695	2,462	2,304
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	102	3,934	3,085	2,694	2,461	2,303
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	103	3,933	3,085	2,693	2,460	2,303
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	104	3,932	3,084	2,692	2,459	2,302
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	105	3,932	3,083	2,691	2,458	2,301
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	106	3,931	3,082	2,690	2,457	2,300
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	107	3,930	3,081	2,689	2,457	2,299
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	108	3,929	3,080	2,689	2,456	2,298
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	109	3,928	3,080	2,688	2,455	2,298
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	110	3,927	3,079	2,687	2,454	2,297
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	111	3,927	3,078	2,686	2,453	2,296
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	112	3,926	3,077	2,686	2,453	2,295
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	113	3,925	3,077	2,685	2,452	2,295
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	114	3,924	3,076	2,684	2,451	2,294
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	115	3,924	3,075	2,683	2,451	2,293
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	116	3,923	3,074	2,683	2,450	2,293
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	117	3,922	3,074	2,682	2,449	2,292
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	118	3,921	3,073	2,681	2,449	2,291
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	119	3,921	3,072	2,681	2,448	2,290
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	120	3,920	3,072	2,680	2,447	2,290