

LAMPIRAN

KUESIONER

Perkenalkan, saya Dimas Ageng Rizky. Mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Saya sedang mengadakan penelitian mengenai “PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK INDIHOME DI SEMARANG: PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”. Untuk mendapatkan data untuk penelitian tersebut, saya meminta kesediaan dan waktu teman-teman untuk mengisi kuesioner yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi teman-teman menggunakan Indihome

Teman-teman dimohon untuk dengan cermat, teliti dan jujur dalam menjawab kuesioner ini. Semua identitas dan informasi anda akan dirahasiakan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis. Atas bantuan teman-teman saya ucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah pertanyaan atau pilihlah jawaban yang anda anggap sesuai dengan memberi tanda (x)

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia :
4. Alamat :
5. No. Hp :
6. Status Pernikahan :
 - a. Belum Menikah
 - b. Sudah Menikah
7. Pendidikan terakhir :
8. Pekerjaan :

9. Total pengeluaran dalam sebulan :

- a. < Rp 500.000
- b. Rp 500.000 - Rp 1.500.000
- c. Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000
- d. > Rp 2.500.000

10. Lama Penggunaan Indihome

- a. < 1 Tahun
- b. 1 Tahun
- c. 2 Tahun
- d. > 2 Tahun

11. Tujuan utama menggunakan Indihome

- e. Kepentingan Pekerjaan
- f. Hiburan
- g. Belajar

Pilihan Jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju,

TS = Tidak Setuju ,

N = Netral,

S = Setuju,

SS = Sangat Setuju

Beri tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda terhadap pernyataan berikut

A. Citra Merek

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut Anda, bagaimana kualitas jaringan Indihome?					
2.	Sejauh mana ketersediaan jaringan Indihome di berbagai wilayah (termasuk daerah terpencil)?					
3.	Bagaimana Anda menilai daya saing merek Indihome dibanding merek lain?					

4.	Menurut Anda, apakah Indihome lebih baik dari merek lain?					
5.	Menurut Anda, sejauh mana Indihome dapat memenuhi kebutuhan internet Anda?					
6.	Bagaimana kemudahan menemukan layanan Indihome di wilayah Anda?					
7.	Menurut Anda, apakah jaringan Indihome dapat terpengaruh oleh kondisi cuaca yang buruk?					
8.	Menurut Anda, apakah jaringan wifi yang disediakan Indihome sesuai dengan keinginan Anda?					
9.	Menurut Anda, apakah Indihome menyediakan banyak paket layanan?					

B. Kepercayaan Merek

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Bagaimana kestabilan koneksi internet Indihome menurut pengalaman Anda?					
2.	Bagaimana kualitas jaringan Indihome saat digunakan oleh banyak orang secara bersamaan?					
3	Sejauh mana Indihome mampu memenuhi kebutuhan Anda terkait layanan internet?					
4	Bagaimana pengalaman Anda terhadap pelayanan petugas Indihome?					
5	Menurut Anda, bagaimana ketersediaan layanan Indihome (jam operasional/akses bantuan)?					
6	Apakah IndiHome menyediakan dukungan pelanggan yang siap membantu kapan saja jika Anda mengalami gangguan atau membutuhkan bantuan teknis?					
7	Bagaimana menurut Anda dengan prosedur layanan Indihome?					
8	Apakah petugas menindaklanjuti keluhan Anda?					

9	Apakah petugas memberikan informasi yang jelas terkait kelebihan dan kekurangan Indihome?					
---	---	--	--	--	--	--

C. Kepuasan Pelanggan

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Bagaimana kecepatan jaringan Indihome menurut Anda?					
2.	Bagaimana kestabilan koneksi internet Indihome yang Anda rasakan?					
3	Sejauh mana keluhan pelanggan ditangani oleh Indihome?					
4	Bagaimana kualitas pelayanan Indihome secara umum?					
5	Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan Indihome?					
6	Bagaimana menurut Anda terhadap layanan oleh petugas?					
7	Apakah Anda puas terhadap penanganan keluhan oleh petugas?					
8	Apakah layanan Indihome dapat memenuhi semua kebutuhan Internet Anda?					
9	Menurut Anda, apakah layanan Indihome telah sesuai dengan keinginan Anda?					

D. Loyalitas Merek

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Sejauh mana Anda bersedia merekomendasikan Indihome kepada orang lain?					
2.	Apakah Anda mempertimbangkan untuk tetap menggunakan Indihome di masa depan?					
3	Bagaimana sikap Anda jika ada merek lain yang menawarkan layanan serupa dengan Indihome?					
4	Sejauh mana Anda berencana terus menggunakan Indihome?					

5	Apa alasan utama Anda memilih Indihome sebagai penyedia layanan internet?					
6	Bagaimana menurut Anda citra Indihome berdasarkan pengalaman Anda?					
7	Bagaimana menurut Anda pelayanan Indihome dibandingkan merek lain?					
8	Bagaimana menurut Anda apakah Indihome komitmen dalam memberikan layanan terbaiknya?					
9	Bagaimana menurut Anda dengan kualitas layanan Indihome?					

Terima Kasih banyak saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I sekalian telah mengisi kuesioner

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	227	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	227	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.9648	20.477	.257	.578
X1.2	29.8150	19.930	.324	.560
X1.3	29.9119	19.284	.355	.551
X1.4	29.8855	19.305	.345	.554
X1.5	29.9207	19.932	.283	.571
X1.6	29.7665	19.976	.293	.568
X1.7	29.9031	20.300	.236	.584
X1.8	29.7577	19.680	.344	.555
X1.9	29.9031	21.406	.140	.608

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	227	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	227	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	29.9780	21.429	.307	.604
X2.2	29.9648	21.716	.371	.589
X2.3	29.8899	21.258	.346	.593
X2.4	29.9075	22.314	.251	.617
X2.5	29.9163	22.174	.282	.609
X2.6	29.6564	23.253	.255	.615
X2.7	29.8722	22.032	.318	.601
X2.8	29.8811	21.468	.366	.589
X2.9	29.9383	21.775	.302	.605

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	227	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	227	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	29.5551	23.841	.369	.609
Y1.2	29.3921	24.531	.322	.620
Y1.3	29.4670	25.940	.191	.650
Y1.4	29.5286	23.064	.402	.600
Y1.5	29.4670	24.489	.295	.627
Y1.6	29.4934	26.198	.164	.656
Y1.7	29.4361	22.486	.491	.579
Y1.8	29.3612	23.949	.409	.601
Y1.9	29.2863	25.170	.291	.627

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	227	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	227	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	29.7004	26.423	.354	.675
Y2.2	29.9163	24.838	.395	.667
Y2.3	29.8987	24.277	.456	.654
Y2.4	29.8238	25.075	.399	.666
Y2.5	30.0132	25.801	.314	.684
Y2.6	29.9559	25.768	.329	.680
Y2.7	29.8767	26.020	.380	.671
Y2.8	29.9339	26.009	.328	.680
Y2.9	29.8502	25.597	.386	.669

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Y1

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.512	3.80078

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3450.655	2	1725.327	119.433	.000
	Residual	3235.892	224	14.446		
	Total	6686.546	226			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.366	1.892		2.307	.022		
	X1	.370	.066	.334	5.595	.000	.606	1.651
	X2	.486	.063	.460	7.701	.000	.606	1.651

a. Dependent Variable: Y1

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Y1, X1, X2 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Y2

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.595	.590	3.57457

a. Predictors: (Constant), Y1, X1, X2

b. Dependent Variable: Y2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4188.023	3	1396.008	109.255	.000 ^b
	Residual	2849.396	223	12.778		
	Total	7037.419	226			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), Y1, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.780	1.800		.989	.324		
	X1	.297	.066	.261	4.469	.000	.532	1.881
	X2	.320	.067	.295	4.796	.000	.479	2.088
	Y1	.336	.063	.327	5.342	.000	.484	2.066

a. Dependent Variable: Y2

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		227
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.55076705
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.025
	Negative	-.056
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Y1, X1, X2 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: ABS_RES1

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.198 ^a	.039	.026	2.20157

a. Predictors: (Constant), Y1, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.978	3	14.659	3.024	.030 ^b
	Residual	1080.865	223	4.847		
	Total	1124.843	226			

a. Dependent Variable: ABS_RES1

b. Predictors: (Constant), Y1, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.572	1.109		4.123	.000
	X1	-.110	.041	-.241	-2.680	.008
	X2	.068	.041	.157	1.659	.099
	Y1	-.013	.039	-.031	-.331	.741

a. Dependent Variable: ABS_RES1

NPar Tests

Runs Test

Unstandardized

Residual

Test Value ^a	.22058
Cases < Test Value	113
Cases >= Test Value	114
Total Cases	227
Number of Runs	125
Z	1.397
Asymp. Sig. (2-tailed)	.162

a. Median