

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si
NIP : 197603302003122001
Jabatan : Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
No. Handphone : 08122921641

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama:

Nama : Muhammad Effendi Yassin Susastro Hadi Prawiro
NIM : 14020216140044
Program Studi : S1 Administrasi Bisnis
Alamat : Perum Halal Square Blok C/No.03 Bontang
No. Handphone : 081350613924

Telah selesai melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Kartu Internet SimPati Telkomsel di Semarang)”** di Kota Semarang dengan waktu pelaksanaan 26 Mei 2020 s/d 1 Oktober 2020.

Demikian surat keterangan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 12 Januari 2021

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis



Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197603302003122001

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir mahasiswa Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, saya:

Nama : Muhammad Effendi Yassin Susastro Hadi Prawiro

Nim : 14020216140044

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Memohon kesediaan Bapak/ibu dan saudara untuk menjadi responden dalam pengisian kuesioner yang akan diajukan untuk kepentingan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan kartu Internet SimPati Telkomsel di Semarang”.

Informasi dan jawaban yang anda berikan akan dijadikan sebagai data penelitian dan dijaga kerahasiannya. Untuk menjaga keakuratan data, harap kuesioner diisi dengan sebenr-benarnya, obyektif dan apa adanya. Atas kesediaanya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Penulis

M Effendi Y S Hadi P
NIM. 14020216140044

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (Isi Jika Tidak Keberatan)
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
4. Usia : Tahun
5. Status : a. Belum Kawin
b. Kawin
6. Jenis Pekerjaan : a. Swasta e. Ibu Rumah Tangga
b. Wiraswasta f. TNI/POLRI
c. PNS g. Lainnya
- d. Pelajar/Mahasiswa
7. Uang saku/gaji per bulan : a. ≤ Rp 1.000.000,00
b. Rp 1.000.000,00 - Rp 2.000.000,00
c. Rp 2.000.000,00 – Rp 3.000.000,00
d. > Rp. 3.000.000,00

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Mohon dibaca daftar pertanyaan dengan teliti sebelum Bapak/Ibu, Saudara/i menjawab.
 2. Jawaban dapat dinyatakan dengan cara:
 - a. Mohon diberikan tanda (\surd), pada kolom jawaban yang telah disediakan
 - b. Isilah jawaban yang sesuai dengan keadaan sebenarnya dan pendapat pribadi Bapak/Ibu, Saudara.
- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
BS = Biasa Saja
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

CITRA MEREK

No	Pernyataan	SS	S	BS	TS	STS
1	Saya mengenal merek dan produk Kartu Internet SimPati Telkomsel melalui logo produk.					
	Alasannya:					
	Saya mengenal merek dan produk Kartu Internet SimPati Telkomsel melalui tagline produk.					
	Alasannya:					
	Saya mengenal merek dan produk Kartu Internet SimPati Telkomsel melalui desain produk.					
Alasannya:						
2	Menurut saya Kartu Internet SimPati Telkomsel memiliki reputasi yang baik					
	Alasannya:					
3	Kartu Internet SimPati Telkomsel memiliki daya tarik bagi pelanggan untuk menggunakannya					
	Alasannya:					

KUALITAS PRODUK

No	Pernyataan	SS	S	BS	TS	STS
1	Kualitas kartu Internet Telkomsel SimPati lebih baik dari operator lainnya					
	Alasannya:					
2	Kartu Internat SimPati Telkomsel memiliki fitur yang sudah lengkap dan memenuhi keinginan saya					
	Alasannya:					
3	Jaringan kartu Internet Telkomsel SimPati yang di promosikan sesuai dengan kenyataan					
	Alasannya:					
4	Sim Card Internet SimPati Telkomsel memiliki daya tahan yang cukup lama					
	Alasannya:					

5	Kartu Internet SimPati Telkomsel kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan/kegagalan					
	Alasannya:					
6	Saya suka dengan layanan Telkomsel karena menambah kenyamanan dalam menggunakan jaringan Kartu Internet SimPati Telkomsel					
	Alasannya:					
7	Menurut saya Kartu Internet SimPati Telkomsel memiliki kualitas yang baik dari segi harga, iklan dan fasilitas					
	Alasannya:					

KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	BS	TS	STS
1	Produk Kartu Internet SimPati Telkomsel sesuai/melebihi dengan harapan saya					
	Alasannya:					
2	Saya merasa pelayanan yang diberikan Kartu Internet SimPati Telkomsel sudah sesuai yang diharapkan					
	Alasannya:					
3	Saya tidak ada komplain/keluhan selama menggunakan Kartu Internet SimPati Telkomsel					
	Alasannya:					

LOYALITAS PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	BS	TS	STS
1	Saya tetap setia untuk terus menggunakan Kartu Internet SimPati Telkomsel					
	Alasannya:					
2	Saya tidak beralih ke penyedia jasa yang lain selain Kartu Internet SimPati Telkomsel					
	Alasannya:					

3	Saya akan merekomendasikan Kartu Internet Simpati Telkomsel kepada orang lain					
	Alasannya:					

Lampiran 3. Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pekerjaan
1	Ayu Nabilla	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
2	Fairuzzainab fahriyah	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
3	Elly Nofitasari	P	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
4	Muhammad Ghani Pradipta	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
5	Aji Chandra	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
6	Virly	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
7	Arif Wibowo	L	25	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
8	Sri Wahyuni	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
9	Wahyu SW	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
10	Marissa Isabella	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
11	Elenia	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
12	Yacobus	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
13	Dio Putra Pratama	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
14	Yugianti	P	22	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
15	Ronaldo Tarihoran	L	23	Kawin	Pelajar / Mahasiswa
16	Irma Dwi Safitri	P	24	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
17	Agus	L	60	Kawin	Lainnya
18	dedi Setiadi	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
19	Tirta Wahyono	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
20	Rosalia Kusumasari	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
21	Arindita	P	19	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
22	Sumanto	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
23	Mega Dhuwi Jayanti	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
24	Aldilla	P	21	BELUM KAWIN	Lainnya
25	Jeniffer Asmeralda	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
26	Anindia	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
27	Sania	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
28	Ratih	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa

29	Putri	P	22	BELUM KAWIN	Lainnya
30	Andre Harianto	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
31	Kumaida	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
32	Aulia Ayu	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
33	Hasnanda Rizqia	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
34	Meisinta mukaromah	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
35	Tsania	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
36	Lala	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
37	Krisna	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
38	Ditya Riski Taher	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
39	Siti Afuza Ulya	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
40	Masyitoh	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
41	Fadilah	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
42	Yanuar	L	34	Kawin	Pegawai Swasta
43	Chris Monica	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
44	farha nabila	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
45	ken	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
46	Firsa	P	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
47	Tiara khoirunnisa	P	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
48	rifa	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
49	ayna	P	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
50	Andre	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
51	Lilla Nur	P	19	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
52	Wawan Rachman	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
53	Noviar Hamidy	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
54	Maudi	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
55	Endah Nur Handayani	P	19	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
56	Nadhea Oktavia	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
57	Khafid	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
58	Muhamad Rifky	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
59	Wen	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
60	Moch Reza Fahlevi	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
61	Nur ahdiyah	P	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
62	Rizka Nurul	P	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
63	Harsadi	L	59	Kawin	Pegawai Swasta
64	Daru	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
65	Farhan	L	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
66	Fauzan	L	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
67	Firman	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
68	Agam	L	30	Kawin	Pelajar / Mahasiswa

69	Adiyuwono	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
70	Sulaiman	L	62	Kawin	Lainnya
71	Fajar	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
72	Yanto	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
73	Daffa	L	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
74	Firman	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
75	Sugeng	L	24	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
76	Sri Suryoko	P	62	BELUM KAWIN	PNS/ TNI/ POLRI
77	Agung	L	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
78	Alfi	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
79	Fadlan sunaryo	L	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
80	Cahyo	L	24	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
81	Arifin Muhammad	L	23	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
82	Suryono	L	25	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
83	Ahmad Candra	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
84	Angga	L	23	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
85	Dimas Adi	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
86	Jimmy	L	24	BELUM KAWIN	Wirausaha
87	Raden	L	22	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
88	Farhan Husaini	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
89	Khalid Hatami	L	20	BELUM KAWIN	Wirausaha
90	Randy	L	26	BELUM KAWIN	Wirausaha
91	Yuda Dibrata	L	27	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
92	Ageng Wibowo	L	23	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
93	Furqon Romzil	L	30	Kawin	Wirausaha
94	Rizaldy	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
95	Yohannes Marruli	L	21	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
96	Yunanda	L	20	BELUM KAWIN	Pelajar / Mahasiswa
97	Ragil Purnomo	L	23	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
98	Naufal Farigantara	L	24	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
99	Robby	L	25	BELUM KAWIN	Pegawai Swasta
100	Armelya	P	21	Kawin	Pegawai Swasta

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

1. Citra Merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.739	6

2. Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	8

3. Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	4

4. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

Lampiran 5. Uji Korelasi Dan Uji Koefisien Determinasi

1. Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.458 ^a	.210	.202	1.651

a. Predictors: (Constant), Citra Merek

2. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.446	1.375

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

3. Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.354 ^a	.125	.116	1.656

a. Predictors: (Constant), Citra Merek

4. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.383	.376	1.391

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

5. Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.535 ^a	.286	.279	1.568

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

6. Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.301	.287	1.488
a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, CITRA				

7. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.301	.287	1.488
a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, CITRA				

Lampiran 6. Uji Regresi Linier Sederhana

1. Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.023	1.497		2.687	.008
	totalx	.376	.074	.458	5.098	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

2. Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.774	1.502		3.843	.000
	totalx1	.277	.074	.354	3.747	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.033	1.296		.026	.980
	totalx2	.414	.046	.672	8.984	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

4. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.206	1.312		.919	.360
	totalx2	.364	.047	.619	7.794	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

5. Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.230	1.029		5.082	.000
	totalz	.561	.089	.535	6.272	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 7. Uji Mediasi (Sobel Test)

1. Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p -value:	
a	0.376	Sobel test:	3.5517244	0.04732124	0.00038272
b	0.447	Aroian test:	3.51706256	0.04778761	0.00043635
s_a	0.074	Goodman test:	3.58743167	0.04685023	0.00033395
s_b	0.090	Reset all	Calculate		

2. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p -value:	
a	0.414	Sobel test:	2.01865144	0.04163274	0.04352346
b	0.203	Aroian test:	2.00692056	0.0418761	0.04475812
s_a	0.046	Goodman test:	2.03059046	0.04138796	0.04229656
s_b	0.098	Reset all	Calculate		

Lampiran 8. Bukti Hasil Turnitin

Skripsi Turnitin 20%.pdf - Adobe Reader

File Edit View Window Help

Open Print Save Copy Paste Undo Redo 140 / 157 92.9%

Tools Fill & Sign Comment Sign In

Export PDF

Adobe ExportPDF
Convert PDF files to Word or Excel online.

Select PDF File:
Skripsi Turnitin 20%.pdf
1 file / 17.88 MB

Convert To:
Microsoft Word (*.docx)

Recognize text in English(U.S.)
Change

Convert

Create PDF
Edit PDF
Send Files
Store Files

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX

19% INTERNET SOURCES

6% PUBLICATIONS

8% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 eprints.undip.ac.id Internet Source 5%

2 idr.uin-antasari.ac.id Internet Source 1%

3 Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper 1%

4 id.123dok.com Internet Source 1%