

LAMPIRAN 4
HASIL UJI VALIDITAS 30 RESPONDEN

No	Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Ket
Kualitas Pelayanan				
1	Saya merasa signal Tri selalu stabil dimanapun saya berada	0.420	0.361	Valid
2	Saya merasa signal Tri selalu stabil dalam kondisi cuaca apapun	0.406	0.361	Valid
3	Jika terjadi gangguan signal, Tri selalu dapat mengembalikan kondisi signal yang baik dalam waktu cepat	0.525	0.361	Valid
4	Tri memiliki daya tanggap yang baik jika terdapat panggilan masuk	0.423	0.361	Valid
5	Tri memiliki daya tanggap yang baik jika terdapat pesan masuk	0.406	0.361	Valid
6	Tri memiliki daya tanggap yang cepat dalam mengakses internet (kecepatan data per kb)	0.673	0.361	Valid
7	Tri memberikan jaminan untuk selalu menyediakan layanan signal yang kuat	0.489	0.361	Valid
8	Tri memberikan jaminan signal yang tidak akan pernah mengalami gangguan	0.489	0.361	Valid
9	Tri selalu mengingatkan saya apabila sisa kuota data saya hampir habis	0.489	0.361	Valid
10	Tri selalu memberikan informasi melalui SMS jika kuota data saya telah habis	0.420	0.361	Valid
11	Tri memberikan saya beberapa pilihan paket yang sesuai dengan kebutuhan saya	0.435	0.361	Valid
Kualitas Pelayanan				
12	Kualitas signal Tri yang baik dapat dibuktikan dengan kualitas suara yang jernih apabila saya sedang menelepon	0.569	0.361	Valid
13	Kualitas signal Tri yang baik dapat dibuktikan dengan kualitas gambar yang baik apabila saya sedang melakukan <i>video call</i>	0.582	0.361	Valid
14	Kualitas signal Tri yang baik dapat dibuktikan dengan tidak pernah terputusnya koneksi internet saya apabila saya sedang menggunakan internet (data)	0.563	0.361	Valid
Customer Relationship Management				
15	Tri selalu memberikan informasi kepada saya melalui SMS terkait <i>reward</i> yang sedang berlangsung	0.726	0.361	Valid

Customer Relationship Management				
16	Tri selalu mengarahkan saya untuk membuka link http://bonstri.tri.co.id untuk mengecek <i>reward</i> yang tersedia	0.711	0.361	Valid
17	Saya mengetahui bahwa terdapat <i>reward</i> yang dapat ditukarkan oleh pelanggan Tri	0.592	0.361	Valid
18	Saya tertarik dengan <i>reward</i> yang ditawarkan Tri	0.449	0.361	Valid
19	Proses penukaran sejumlah poin Tri saya terhadap <i>reward</i> dapat dilakukan dengan mudah	0.555	0.361	Valid
20	Proses penukaran sejumlah poin Tri saya terhadap <i>reward</i> dapat dilakukan dengan cepat	0.657	0.361	Valid
21	Penukaran sejumlah poin Tri saya terhadap <i>reward</i> dapat diakses melalui website www.tri.co.id	0.532	0.361	Valid
22	Saya dapat dengan mudah mengakses jumlah poin Tri saya yang tersedia	0.722	0.361	Valid
Perceive of Customer Retention				
23	Saya senang merekomendasikan kartu prabayar Tri kepada orang lain	0.794	0.361	Valid
24	Saya senang memberikan informasi mengenai kelebihan-kelebihan yang dimiliki kartu prabayar Tri kepada orang lain	0.564	0.361	Valid
25	Saya menggunakan kartu prabayar Tri dalam kehidupan sehari-hari saya	0.448	0.361	Valid
26	Saya menggunakan kartu prabayar Tri secara terus-menerus setiap hari	0.519	0.361	Valid
27	Sepertinya saya akan menggunakan kartu prabayar Tri untuk jangka waktu yang panjang	0.794	0.361	Valid
28	Untuk saat ini saya tidak berencana beralih ke provider lain selain Tri	0.794	0.361	Valid

LAMPIRAN 5
HASIL UJI RELIABILITAS 30 RESPONDEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	28

LAMPIRAN 6
Data Karakteristik 200 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	112	200
	Wanita	88	
Usia	17 - 20 tahun	42	200
	21 - 25 tahun	59	
	26 - 30 tahun	70	
	>30 tahun	29	
Alamat Domisili	Cengkareng	28	200
	Grogol Petamburan	37	
	Kalideres	13	
	Palmerah	23	
	Taman Sari	21	
	Tambora	20	
	Kebon Jeruk	29	
	Kembangan	29	
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	28	200
	Pegawai Negeri	15	
	Pegawai Swasta	135	
	Wiraswasta	19	
	Lainnya	3	
Pendapatan	1.000.000 - 3.000.000	33	200
	3.000.000 - 5.000.000	107	
	5.000.000 - 10.000.000	55	
	>10.000.000	5	
Pembelian Pulsa	1 kali	43	200
	2 - 3 kali	129	
	≥ 4 kali	28	
Masa Penggunaan	0 - 6 bulan	39	200
	> 6 bulan - 12 bulan	41	
	> 12 bulan - 24 bulan	53	
	> 24 bulan	67	

LAMPIRAN 7
HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA
ANALISIS JALUR TAHAP 1 VARIABEL *CUSTOMER RELATIONSHIP*
***MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer_Relationship_Management ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,350 ^a	,123	,118	3,064	1,971

a. Predictors: (Constant), Customer_Relationship_Management

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	260,048	1	260,048	27,707	,000 ^b
	Residual	1858,332	198	9,386		
	Total	2118,380	199			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Customer_Relationship_Management

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	46,922	2,416		19,419	,000		
	Customer_Relationship_Management	,379	,072	,350	5,264	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Customer_Relationship_Management
1	1	1,996	1,000	,00	,00
	2	,004	22,264	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kualitas_Pelayanan	Predicted Value	Residual
198	-3,245	51	60,94	-9,943

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	57,15	61,70	59,59	1,143	200
Std. Predicted Value	-2,131	1,846	,000	1,000	200
Standard Error of Predicted Value	,219	,511	,297	,074	200
Adjusted Predicted Value	57,01	61,67	59,59	1,140	200
Residual	-9,943	7,952	,000	3,056	200
Std. Residual	-3,245	2,596	,000	,997	200
Stud. Residual	-3,265	2,604	,000	1,003	200
Deleted Residual	-10,064	8,001	,000	3,088	200
Stud. Deleted Residual	-3,348	2,643	-,002	1,010	200
Mahal. Distance	,020	4,543	,995	1,055	200
Cook's Distance	,000	,065	,005	,011	200
Centered Leverage Value	,000	,023	,005	,005	200

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

LAMPIRAN 8
HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA
ANALISIS JALUR TAHAP 2 VARIABEL *CUSTOMER RELATIONSHIP*
***MANAGEMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**
PERCEIVE OF CUSTOMER RETENTION

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer_Relationship_Management, Kualitas_Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable:

Perceive_Of_Customer_Retention

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,226 ^a	,051	,042	2,151	1,336

a. Predictors: (Constant), Customer_Relationship_Management, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Perceive_Of_Customer_Retention

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49,260	2	24,630	5,324	,006 ^b
	Residual	911,360	197	4,626		
	Total	960,620	199			

a. Dependent Variable: Perceive_Of_Customer_Retention

b. Predictors: (Constant), Customer_Relationship_Management, Kualitas_Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	20,206	2,891		6,989	,000		
	Kualitas_Pelayanan	,158	,050	,235	3,175	,002	,877	1,140
	Customer_Relationship_Management	-,098	,054	-,135	-1,817	,071	,877	1,140

a. Dependent Variable: Perceive_Of_Customer_Retention

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas_Pelayanan	Customer_Relationship_Management
1	1	2,994	1,000	,00	,00	,00
1	2	,005	25,174	,11	,08	,99
	3	,001	44,937	,89	,92	,01

a. Dependent Variable: Perceive_Of_Customer_Retention

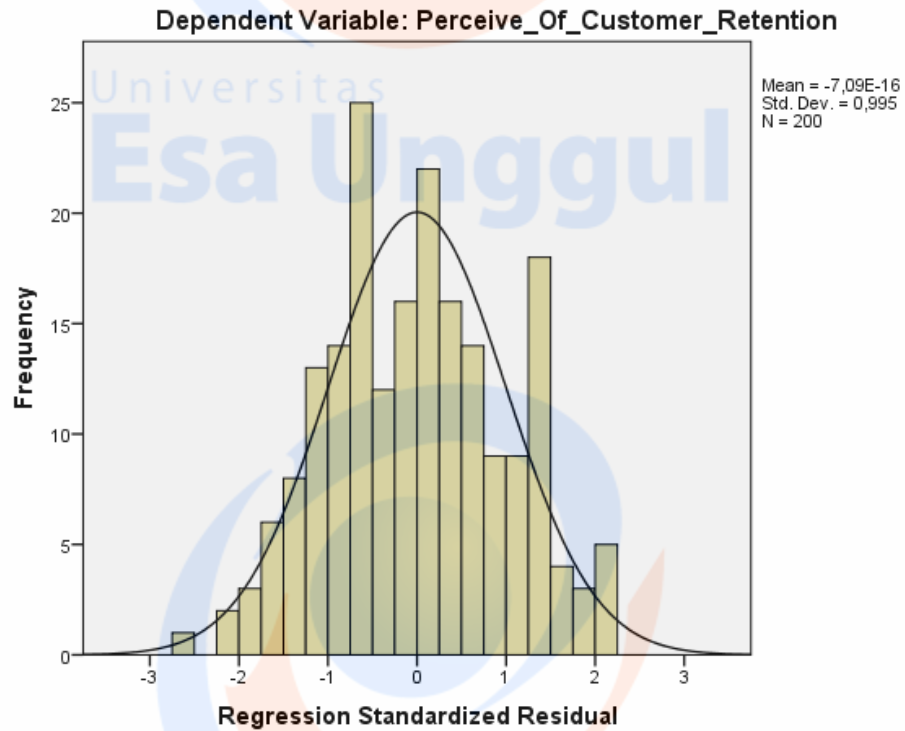
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24,66	27,68	26,37	,498	200
Std. Predicted Value	-3,439	2,641	,000	1,000	200
Standard Error of Predicted Value	,155	,549	,252	,076	200
Adjusted Predicted Value	24,63	27,92	26,37	,507	200
Residual	-5,684	4,753	,000	2,140	200
Std. Residual	-2,643	2,210	,000	,995	200
Stud. Residual	-2,697	2,255	,000	1,005	200
Deleted Residual	-5,922	4,950	-,001	2,184	200
Stud. Deleted Residual	-2,742	2,279	,000	1,009	200
Mahal. Distance	,040	11,987	1,990	2,040	200
Cook's Distance	,000	,101	,007	,014	200
Centered Leverage Value	,000	,060	,010	,010	200

a. Dependent Variable: Perceive_Of_Customer_Retention

LAMPIRAN 9 HASIL UJI NORMALITAS

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Perceive_Of_Customer_Retention

