

## Lampiran 2, Tabulasi 30 Responden

NO	K. PRODUK							K. PELAYANAN				KEPUASAN			LOYALITAS						JUMLAH			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	89
2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	85
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	79
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	66
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	66
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	67
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	66
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	68
9	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	85
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	65
11	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	79
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	89
13	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	64
14	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	66
15	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	68
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	67
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	81
18	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	83
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	84
20	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	68
21	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	66
22	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	81
23	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	87
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	67
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
28	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	81
29	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	57
30	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	81

## Lampiran 3, Tabulasi 115 Responden

NO	K. PRODUK								K. PELAYANAN				KEPUASAN			LOYALITAS								JUMLAH
1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	87	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	81	
3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	72	
4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	68	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	69	
6	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	70	
8	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80	
9	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	73	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	75	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	80	
12	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86	
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	69	
14	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	64	
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	69	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	68	
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	78	
18	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	64	
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	79	
20	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	68	
21	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	67	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	75	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	76	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	71	
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	76	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	74	
27	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	80	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	74	
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	68	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	74	
31	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	76	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	71	
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
34	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	65	
35	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	69	
37	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	78	
38	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	54	
39	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	76	
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	87	
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	66	
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	67	
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	68	
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	66	
45	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	78	
46	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	78	

NO	K. PRODUK								K. PELAYANAN				KEPUASAN			LOYALITAS							JUMLAH	
47	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	86
48	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	69
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	69
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	88
51	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	81
52	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	76
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	66
54	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	66
55	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	70
56	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	66
57	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	71
58	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	84
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	66
60	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	76
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	86
62	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	80
63	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	78
64	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	63
65	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	65
66	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	65
67	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	65
68	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	68
69	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	81
70	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	63
71	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	77
72	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	84
73	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	62
74	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	65
75	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	65
76	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	64
77	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	77
78	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	77
79	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	81
80	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	64
81	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	63
82	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	77
83	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	83
84	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	66
86	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
87	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
88	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	80
89	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	55
90	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	80
91	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	67
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
93	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	74
94	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	71
95	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	63
96	2	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	70
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	85

NO	K. PRODUK							K. PELAYANAN				KEPUASAN			LOYALITAS							JUMLAH		
98	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	79
99	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	79
100	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	65
101	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	64
102	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	64
103	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	77
104	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	84
105	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	64
106	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	66
107	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	69
108	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	66
109	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	65
110	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	77
111	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	85
112	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
113	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	64
114	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	63
115	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	65

## Lampiran 4, Karakteristik Responden

### A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	49	42,6%
Perempuan	66	57,4%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

### B. Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
17-23	63	54,8%
24-30	23	20%
31-37	14	12,2%
>37	15	13%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

### C. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	63	54,8%
Karyawan Swasta	26	22,6%
PNS	9	7,8%
Lain-Lain	17	14,8%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

**D. Berdasarkan Lama Menggunakan**

<b>Lama menggunakan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1 tahun	18	15,6%
2-3 tahun	20	17,4%
4-5 tahun	45	39,1%
> 5 tahun	32	27,9%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>







## Lampiran 7, Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji Analisis Jalur Tahap 1

#### 1.1 Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.758	.514		3.417	.001
X1	.150	.031	.423	4.805	.000
X2	.293	.059	.437	4.966	.000

a. Dependent Variable: Z

#### 1.2 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 <sup>a</sup>	.659	.653	.645

a. Predictors: (Constant), X2, X1

## 2. Tahap Analisis Jalur II

### 2.1 uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.318	1.342		2.472	.015
x1	.530	.064	.558	8.277	.000
x2	.254	.124	.158	2.040	.044
z	.609	.180	.243	3.380	.001

a. Dependent Variable: y

### 2.2 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 <sup>a</sup>	.715	.707	1.482

a. Predictors: (Constant), z, x1, x2

## Lampiran Ke 8, Komentar Pelanggan Di Facebook.

### 1. Masalah Signal AXIS

**Davino Si J-z**  
Gk butuh kejutan,cm butuh kepastian "kpn axis punya normal kembali,komplain ke cs lwt email cm di sutuh nunggu. 2 bulan jaringan silang & masih suruh menunggu"  
Suka · Balas · Lainnya · 24 Januari pukul 17:52

**AXIS**  
Hai Davino, infokan detailnya ke [http://bit.ly/Ask\\_AXIS](http://bit.ly/Ask_AXIS) agar dapat segera dilakukan pengecekan ya 😊

Davino Si ... membalas · Lihat semua 2 balasan

**Yan Awan**  
Boss, tolong perbaiki jaringannya donk (bali) saya pengguna axis sejati  
Suka · 2 · Balas · Lainnya · 24 Januari pukul 13:02

**AXIS**  
Hai Yan, silakan restart HP-nya terlebih dahulu ya 10 hingga 15... Lainnya

**Noerhadi TheCityzens**  
Min tolong bilang k pihak axis di daerah telajung desa setu kec cikarang barat bekasi udh seminggu gg ada sinyal n jaringan ..yg tdi

### 2. Masalah Pelayanan AXIS

**Alice Atouw Nonie**  
Sy ud Dari 2009pakai axis Dari yg tarif bener2 murah,,yg bikin kecewa sudah komplain tp TDK ada perubahan dan terparah Pulsa sering ilang sendiri tanpa pake aplikasi/konten berbayar... Tujuannya irit malah jd nambah Duit...sory ud ga bisa setia sama axis.. Untuk admin kalau ga ada perubahan bisa kabur semua pelanggan setianya..  
Suka · 3 · Balas · Lainnya · 23 Januari pukul 16:23

**AXIS**  
Hai Alice, infokan detailnya ke [http://bit.ly/Ask\\_AXIS](http://bit.ly/Ask_AXIS) agar dapat segera dilakukan pengecekan ya 😊

Agung Yanu... membalas · Lihat semua 12 balasan