

LAMPIRAN 1
Kuesioner *Pra Survey*

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Pengguna Simcard Prabayar 4G Indosat Ooredoo
Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan dalam Pra Survey ini dengan tujuan sebagai data pendukung untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan guna mendukung data dalam penyusunan skripsi dengan judul : **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Simcard Prabayar 4G Indosat Ooredoo (Studi Kasus di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat)** Atas kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Zemi Nirmala
201511358

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Pendapatan Per bulan :

1. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan kualitas layanan pada simcard prabayar 4G Indosat Ooredoo di Universitas Esa Unggul?

2. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan harga pada simcard prabayar 4G Indosat Ooredoo di Universitas Esa Unggul?

3. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan kepuasan pelanggan pada simcard prabayar 4G Indosat Ooredoo di Universitas Esa Unggul?

LAMPIRAN 2
Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PENGUNA SIMCARD PRABAYAR 4G INDOSAT OOREDOO
(Studi Kasus di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat)**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya:

Nama : Zemi Nirmala

NIM : 2015-11-358

Memohon kesediaan Ibu/bapak, Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Ibu/bapak, Saudara/i dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Zemi Nirmala

Petunjuk pengisian kuesioner:

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya. Pengisian dengan cara disilang (X).

IDENTITAS RESPONDEN

- 1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
- 2. Usia saat ini : a. 17 thn – 30 thn c. 41 thn – 50 thn
b. 31 thn – 40 thn d. >50 thn
- 3. Pekerjaan saat ini : a. PNS d. TNI/POLRI
b. Pegawai Swasta e. Wiraswasta
c. Mahasiswa f. Lain-lain...
- 4. Pengeluaran per bulan : a. < Rp. 500.000
b. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
c. Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000
d. Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
e. > Rp. 3.000.001
- 5. Lama Pemakaian : a. 6 bulan – 1 tahun
b. 1 tahun – 2 tahun
c. > 2 tahun

Petunjuk pengisian kuesioner

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju nilainya 4**
- S : Setuju nilainya 3**
- TS : Kurang Setuju nilainya 2**
- STS : Sangat tidak setuju nilainya 1**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Layanan					
1.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo memberikan layanan terhadap keluhan para pelanggan dengan cepat				
2.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo bersedia memberi layanan untuk menyelesaikan keluhan pelanggan walaupun pada jam sibuk				
3.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo merespon keluhan pelanggan serta membantu menyelesaikan dengan ramah				
4.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen dengan baik				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Layanan					
5.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo memberikan layanan dengan sopan dalam menanggapi keluhan yang dimiliki konsumen				
6.	Kemampuan <i>customer service</i> Indosat Ooredoo dapat dipercaya dalam hal menanggapi keluhan konsumen dengan benar				
7.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo selalu professional dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen sehingga pelanggan yakin terhadap kinerja karyawan Indosat Ooredoo				
8.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo memberi perhatian secara individu demi kepentingan pelanggan dengan memahami keluhan pelanggan				
9.	<i>Customer service</i> Indosat Ooredoo mudah dihubungi pelanggan kapanpun dibutuhkannya				
10.	Karyawan Indosat Ooredoo memiliki penampilan yang bersih				
11.	Provider Indosat Ooredoo memiliki teknologi yang terbaru				
12.	Provider Indosat Ooredoo menyediakan fasilitas <i>customer service</i> (layanan pengaduan) yang handal dalam menanggapi permasalahan konsumen				
13.	Saya merasa Indosat Ooredoo selalu melayani konsumen ramah untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggannya				
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Variabel Harga					
14.	Harga simcard prabayar 4G Indosat Ooredoo yang ditawarkan mampu dibeli oleh seluruh golongan masyarakat				
15.	Harga simcard prabayar 4G Indosat Ooredoo yang ditawarkan sesuai dengan kualitas jaringan yang dimiliki				
16.	Simcard prabayar 4G Indosat Ooredoo memiliki harga yang lebih murah dari produk simcard lainnya				
17.	Harga simcard prabayar 4G Indosat Ooredoo yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Variabel Kepuasan Pelanggan					
18.	Saya puas karena kualitas jaringan pada produk simcard Prabayar 4G Indosat Ooredoo sangat baik sesuai dengan keinginan konsumen				
19.	Saya puas dengan layanan Indosat Ooredoo dalam membantu menyelesaikan keluhan pelanggan				
20.	Saya puas menggunakan produk simcard Prabayar 4G Indosat Ooredoo karena memiliki reputasi merek yang sangat baik dibanding dengan produk lainnya				
21.	Saya puas menggunakan produk simcard Prabayar 4G Indosat Ooredoo karena memiliki kualitas produk yang sangat baik tetapi memiliki harga yang sangat terjangkau oleh konsumen				
22.	Saya puas menggunakan produk simcard Prabayar 4G Indosat Ooredoo karena produk dapat ditemukan dimanapun				
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Variabel Loyalitas Pelanggan					
23.	Saya selalu melakukan pembelian produk Indosat Ooredoo secara berulang-ulang				
24.	Saya selalu menolak melakukan pembelian produk simcard Prabayar selain produk Ooredoo				
25.	Saya selalu merekomendasikan kepada relasi untuk menggunakan simcard Prabayar 4G Indosat Ooredoo				
26.	Saya selalu mengajak relasi untuk memakai produk Indosat Ooredoo karena produk tersebut memiliki kualitas yang sangat baik dibandingkan dengan produk lainnya				
27.	Saya selalu menyampaikan kepada relasi tentang keunggulan produk Indosat Ooredoo yang memiliki kualitas jaringan yang bagus				

***Terima kasih atas partisipasi Anda 😊**

LAMPIRAN 3

Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	11	30
	Wanita	19	
Usia	17-30 Tahun	12	30
	31-40 Tahun	5	
	41-50 Tahun	9	
	>50 tahun	4	
Pekerjaan Saat Ini	PNS	5	30
	Pegawai Swasta	9	
	Mahasiswa	7	
	TNI/POLRI	0	
	Wiraswasta	5	
	Lain-lain	4	
Pengeluaran Perbulan	<Rp 500.000	5	30
	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	9	
	Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000	8	
	Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000	5	
	>Rp 3.000.001	3	
Lama Pemakaian	6 bulan - 1 tahun	10	30
	1 tahun – 2 tahun	12	
	>2 tahun	8	

LAMPIRAN 4

Data Tabulasi Karakteristik 135 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	55	135
	Wanita	80	
Usia	17-30 Tahun	101	135
	31-40 Tahun	20	
	41-50 Tahun	9	
	>50 tahun	5	
Pekerjaan Saat Ini	PNS	0	135
	Pegawai Swasta	9	
	Mahasiswa	99	
	TNI/POLRI	0	
	Wiraswasta	8	
	Lain-lain	19	
Pengeluaran Perbulan	<Rp 500.000	9	135
	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	12	
	Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000	84	
	Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000	12	
	>Rp 3.000.001	18	
Lama Pemakaian	6 bulan - 1 tahun	97	135
	1 tahun – 2 tahun	32	
	>2 tahun	6	