

**LAMPIRAN 1**

Keterangan dari jumlah populasi pada bulan September 2012 sebanyak 130 reseponden. Dari jumlah populasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Hari Senin – hari Jum’at ( pukul 07.00 – pukul 13.00 )

- |                                |   |              |
|--------------------------------|---|--------------|
| 1. Satu ( 1 ) hari di sekolah  | = | 15 siswa/i   |
| 2. Satu ( 1 ) Bulan di sekolah | = | 15 x 24 hari |
|                                | = | 360 siswa/i  |

**LAMPIRAN 2****KUISIONER PENELITIAN****A. Data Responden**

Lingkari pada jawaban yang saudara/i pilih atas pertanyaan dibawah ini :

## 1. Jenis Kelamin

a) Pria

b) Wanita

## 2. Usia anda saat ini

a. 15 tahun

c. &gt; 18 tahun

b. 16 - 17 tahun

## 3. Lama Menggunakan Produk

a.  $\leq$  1 tahun (min 6 bulan)

d. 3-4 tahun

b. 1-2 tahun

e. &gt; 4 tahun

c. 2-3 tahun

4. Penggunaan paket *Blackberry* yang anda gunakan

a. Layanan Harian

c. Layanan Bulanan

b. Layanan Mingguan

## B. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan dibawah ini mengenai penelitian tentang : “  
**ANALISIS YANG MEMPENGARUHI BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IM3 PADA LAYANAN BLACKBERRY ( Studi Kasus : Siswa Siswi SEKOLAH MENENGAH ATAS AL AZHAR TANGERANG SELATAN, BANTEN )** “
2. Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan cara memberikan ( X ) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut :  
 Terdapat skala penilaian 1 – 5

**Untuk Variabel ( X ) *Marketing Mix* dan Variable ( Y ) Kepuasan Pelanggan**

<b>STP</b>	<b>: Sangat Tidak Puas</b>	<b>STB</b>	<b>: Sangat Tidak Baik</b>
<b>TP</b>	<b>: Tidak Puas</b>	<b>TB</b>	<b>: Tidak Baik</b>
<b>CP</b>	<b>: Cukup Puas</b>	<b>CB</b>	<b>: Cukup Baik</b>
<b>P</b>	<b>: Puas</b>	<b>B</b>	<b>: Baik</b>
<b>SP</b>	<b>: Sangat Puas</b>	<b>SB</b>	<b>: Sangat Baik</b>

Pilih salah satu dari keterangan diatas sebagai penilaian anda atas setiap pernyataan.

### C. KUISIONER

No	Indikator	STB	TB	CB	B	SB
1.	Kualitas sinyal yang bagus dari IM3.					
2.	Penilaian konsumen terhadap merek IM3 pada layanan <i>Blackberry</i> yang sudah terkenal.					
3.	Desain dari kemasan kartu IM3 yang modern dan berwarna sehingga menarik minat konsumen.					
4.	Keragaman jenis dilihat dari fitur-fitur yang memiliki fungsi lebih bagi konsumen.					
5.	Kemasan produk yang rapih dan menarik.					
6.	Kenyamanan dalam pelayanan fitur-fitur .					
7.	Pelayanan pada <i>Costumer Service</i> yang baik.					
8.	Kesesuaian antara kualitas dengan harga.					
9.	Harga kartu perdana yang lebih murah jika dibandingkan pesaing lain.					
10.	Harga menyesuaikan bagi pengguna.					
11.	Kemudahan konsumen dalam memperoleh produk.					
12.	Terdapat penjualan pulsa diseluruh wilayah.					
13.	Penempatan <i>Galery</i> IM3 yang strategis.					
14.	Kenyamanan fasilitas untuk konsumen.					
15.	Kenyamanan pada pelayanan di <i>Costumer Service</i> .					
16.	Promosi penjualan yang disertai bonus-bonus menarik.					
17.	Promosi penjualan pada saat event tertentu dengan berbagai hadiah.					
18.	Iklan-iklan produk terbaru yang sangat menarik dimedia cetak.					
19.	Promosi produk sangat menarik di media TV.					

No	Kepuasan	STP	SP	CP	P	SP
20.	Sering berpindah merek provider karena faktor harga.					
21.	Pembeli yang puas dengan produk yang dikonsumsinya.					
22.	Menemukan kepuasan dalam memakai produk.					
23.	Benar-benar menyukai produk.					
24.	Menyarankan atau mempromosikan ke orang lain untuk membeli produk.					

LAMPIRAN 3

RPDN	Pertanyaan																				TOTAL								
	p1	p2	p3	p4	p5	p	p	p	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p2		p2	p2	p2	p2	p2	p2	p25	p6
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	86
4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	73
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	83
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
10	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	76
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
12	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
20	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
25	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
28	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
29	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
30	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
JMLH	95	84	95	91	91	93	96	95	95	93	90	90	64	82	67	86	96	92	93	92	92	90	94	91	93	93	95	2345	



## Lampiran 5

# Reliabilitas

### 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
,889	26









**LAMPIRAN 7**

<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>Y</b>
3,00	3,00	2,60	3,00	3,00
2,86	3,00	2,20	3,00	3,20
3,29	3,00	2,60	3,00	3,00
3,00	3,00	2,40	3,00	3,00
2,86	3,00	2,60	3,00	3,20
3,14	3,00	2,60	3,00	3,00
2,86	3,00	2,40	3,00	2,60
2,86	3,00	2,40	2,75	3,00
3,14	3,00	2,60	3,00	3,20
3,14	2,67	3,00	3,50	3,20
3,14	3,00	2,60	3,00	3,20
2,86	3,00	2,60	3,00	3,20
3,14	2,67	3,00	2,75	3,20
3,00	3,33	2,80	2,50	3,00

3,14	3,33	2,40	3,00	2,80
2,71	3,00	2,80	3,00	3,20
3,00	3,00	2,60	3,25	3,20
2,86	2,67	2,60	2,75	3,40
3,57	3,67	2,80	3,00	3,40
3,14	3,33	2,80	3,25	3,00
3,14	3,00	2,60	3,00	3,40
3,00	3,00	2,40	3,00	3,00
3,14	3,00	2,80	2,75	3,20
3,43	3,00	3,00	2,75	3,00
3,00	3,33	2,60	2,75	3,00
3,00	3,00	3,20	2,75	3,00
3,14	3,00	2,60	3,00	3,00
3,14	3,67	3,00	3,50	3,20
3,29	3,00	3,20	2,75	3,60
3,29	3,00	2,60	3,00	3,20

2,86	3,00	3,20	2,50	3,00
3,00	3,00	2,40	3,00	3,00
3,14	3,67	2,80	3,50	3,20
3,14	3,33	4,00	3,75	3,80
2,71	3,00	3,60	3,00	3,00
3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3,14	4,00	3,60	4,00	4,00
3,43	3,00	3,60	3,00	3,40
3,43	3,67	3,80	3,50	3,60
3,43	3,00	3,60	3,50	3,40
4,14	4,00	3,40	2,75	2,60
3,43	3,33	3,40	3,50	3,60
2,86	3,00	3,00	2,50	3,60
3,57	3,33	3,40	3,50	3,20
3,43	3,33	3,20	3,25	3,80
3,14	1,67	3,80	2,00	3,60

3,43	3,33	3,40	3,25	3,60
2,57	1,67	2,00	1,75	1,20
3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3,57	4,00	3,60	4,25	3,40
3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3,71	4,00	2,80	3,25	3,40
3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
2,43	3,33	2,80	2,75	3,60
3,43	3,67	3,20	3,50	3,20
4,00	4,00	3,20	3,00	3,60
2,86	3,00	2,60	2,50	2,80
3,00	3,00	3,00	3,00	3,60
2,86	3,00	2,60	2,50	2,80
3,29	3,67	4,00	3,75	4,20
3,14	3,00	3,20	3,00	3,40
2,86	3,00	3,00	3,00	3,80

3,29	3,33	3,80	2,75	4,00
2,86	3,00	2,40	3,00	3,20
3,14	3,00	2,80	3,00	3,40
2,71	3,00	2,80	2,75	3,80
3,43	3,00	2,60	3,25	3,00
3,57	3,67	3,00	3,00	3,20
3,14	3,00	2,60	3,00	3,60
2,86	3,00	2,80	3,00	3,40
3,14	3,00	3,00	3,00	3,00
3,29	3,00	3,00	3,00	3,60
3,14	3,00	3,00	3,00	3,20
3,14	3,00	2,60	3,00	3,20
3,00	3,00	2,80	3,00	3,00
2,86	3,33	2,40	3,00	3,80
3,14	3,00	2,80	3,00	3,60
3,00	2,67	2,80	3,00	3,40

3,00	3,00	2,60	3,00	3,40
3,00	2,67	2,80	3,00	3,00
3,00	3,00	2,80	3,00	3,00
2,71	3,00	3,00	3,00	3,00
2,71	3,00	2,20	3,00	3,00
3,14	3,00	2,60	3,00	3,20
3,14	3,00	3,00	3,00	3,20
3,14	3,00	2,60	3,00	3,40
3,14	3,00	3,00	3,00	3,00
3,57	4,00	2,40	3,00	3,60
2,86	3,00	2,40	3,00	3,20
3,14	3,00	3,00	3,00	3,00
2,71	2,00	2,40	3,00	3,00
3,00	3,33	2,80	3,00	3,40
2,71	3,00	2,20	3,00	3,20
3,00	3,00	2,80	3,00	3,00

3,00	2,67	3,20	3,25	3,00
3,14	3,00	2,60	3,00	3,40
3,00	3,33	2,60	3,00	3,40
3,14	3,00	3,00	3,00	3,40
2,86	3,00	2,60	3,00	3,00
3,14	3,00	2,80	3,00	3,20
3,10	3,10	2,87	3,02	3,23

## LAMPIRAN 8

## REGRESSION

Variables Entered/Removed<sup>d</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4 <sup>a</sup> , X1, X3, X2	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,579 <sup>a</sup>	,335	,307	,30240

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,426	4	1,106	12,099	,000 <sup>a</sup>
	Residual	8,779	96	,091		
	Total	13,204	100			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,459	,383		3,809	,000
	X1	-,204	,145	-,154	-1,407	,163
	X2	,247	,110	,263	2,252	,027
	X3	,359	,087	,402	4,138	,000
	X4	,202	,118	,182	1,718	,089

a. Dependent Variable: Y