

Lampiran 1**KUESIONER****Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Loyalitas Konsumen terhadap CDMA Esia****DATA RESPONDEN :**

1. Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia :
 - a. 17 – 20 thn
 - c. 25 – 28 thn
 - b. 21 – 24 thn
 - d. >29 thn
3. Lamanya menggunakan CDMA Esia :
 - a. 6-9 bulan
 - c. > 1 tahun
 - b. 9-12 bulan
3. Telephone genggam CDMA yang digunakan :
 - a. Esia
 - c. Nexian
 - b. Nokia
 - d. Lain-lain..
4. Jenis pembayaran Profider kartu CDMA Esia anda :
 - a. Pascabayar
 - b. Prabayar
5. Apakah anda pernah ke Gerai Esia :
 - a. ya
 - b. tidak
6. Apakah anda pernah menggunakan layanan call canter Esia :
 - a. ya
 - b. tidak

Tingkat Kepuasan Konsumen CDMA Esia

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan tingkat kepuasan konsumen, dengan memberi tanda **check list**(√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat konsumen.

Variabel	Dimensi	Indikator	TP	KP	CP	P	SP
Kepuasan konsumen	Desain	1. Logo					
	Fitur	2. gogo					
		3. internet					
		4. nada sambung					
		5. registrasi prabayar					
		5. <i>ringtone</i>					
		6. <i>talktime</i> info (555)					
		7. <i>talktime transfer</i> (789)					
		9. info-info esia					
	Mutu kinerja	10. kinerja produk					
	Mutu kesesuaian	11. sinyal					
	Daya tahan	12. masa aktif					
		13. masa tenggang					
	Keandalan	14. berkomunikasi					
	Mudah diperbaiki	15. layanan gerai					
		16. layanan <i>call canter</i>					
	Gaya	17. pemakaian					

Tingkatan loyalitas konsumen CDMA ESIA

1. Anda berpindah-pindah merek CDMA karena faktor harga.

- a. Sangat tidak setuju c. setuju
- b. Tidak setuju d. sangat setuju
- c. Kurang setuju

(jika anda menjawab setuju/sangat setuju silahkan berhenti dipernyataan ini, jika tidak anda dapat melanjutkan)

2. Anda menggunakan kartu CDMA Esia karena faktor kebiasaan.

- a. Sangat tidak setuju c. setuju
- b. Tidak setuju d. sangat setuju
- c. Kurang setuju

(jika anda menjawab setuju/sangat setuju silahkan berhenti dipernyataan ini, jika tidak anda dapat melanjutkan)

3. Anda puas menggunakan CDMA Esia.

- a. Sangat tidak setuju c. setuju
- b. Tidak setuju d. sangat setuju
- c. Kurang setuju

(jika anda menjawab setuju/sangat setuju silahkan berhenti dipernyataan ini, jika tidak anda dapat melanjutkan)

4. Anda menyukai CDMA merek Esia.

- a. Sangat tidak setuju c.setuju
- b. Tidak setuju d. sangat setuju
- c. Kurang setuju

(jika anda menjawab setuju/sangat setuju silahkan berhenti dipernyataan ini, jika tidak anda dapat melanjutkan)

5. Anda merekomendasikan merek CDMA Esia pada orang lain.

- a. Sangat tidak setuju c. setuju
- b. Tidak setuju d. sangat setuju
- c. Kurang setuju

Lampiran 2

Pra-Survei Tingkat Kepuasan

nores	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	jumlah	rata-rata
1	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	51	3
2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	48	2,823529
3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	56	3,294118
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	65	3,823529
5	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	56	3,294118
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	46	2,705882
7	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	50	2,941176
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	47	2,764706
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3
10	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	50	2,941176
11	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	52	3,058824
12	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	59	3,470588
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	56	3,294118
14	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	59	3,470588
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	56	3,294118
16	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	3	59	3,470588
17	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	4	50	2,941176
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	2	2	2	3	43	2,529412
20	2	3	1	4	3	4	1	5	4	3	2	1	2	3	4	4	3	49	2,882353

21	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	38	2,235294
22	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	51	3
23	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	34	2
24	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	46	2,705882
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	50	2,941176
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	45	2,647059
27	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	52	3,058824
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	5	49	2,882353
29	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	52	3,058824
30	2	2	2	1	2	2	3	3	3	4	2	1	1	3	2	2	3	38	2,235294

Lampiran 3
SPSS Uji Validitas
Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	total
p1	Pearson Correlation	1	,673(**)	,426(*)	,451(*)	,541(**)	,563(**)	,585(**)	,379(*)	,497(**)	,301	,449(*)	,222	,406(*)	,414(*)	,353	,418(*)	,486(**)	,731(**)
	Sig. (2-tailed)		,000	,019	,012	,002	,001	,001	,039	,005	,106	,013	,239	,026	,023	,055	,022	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,673(**)	1	,414(*)	,433(*)	,448(*)	,424(*)	,562(**)	,553(**)	,417(*)	,257	,448(*)	,270	,442(*)	,246	,436(*)	,438(*)	,274	,689(**)
	Sig. (2-tailed)	,000		,023	,017	,013	,020	,001	,002	,022	,171	,013	,149	,014	,190	,016	,015	,143	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,426(*)	,414(*)	1	,339	,666(**)	,355	,529(**)	,122	,297	,268	,147	,443(*)	,433(*)	,121	,060	,053	,333	,540(**)
	Sig. (2-tailed)	,019	,023		,067	,000	,054	,003	,522	,111	,153	,437	,014	,017	,526	,753	,782	,072	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,451(*)	,433(*)	,339	1	,595(**)	,610(**)	,138	,374(*)	,420(*)	,277	,191	,279	,374(*)	,373(*)	,540(**)	,475(**)	,211	,636(**)
	Sig. (2-tailed)	,012	,017	,067		,001	,000	,468	,042	,021	,138	,313	,136	,042	,043	,002	,008	,264	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,541(**)	,448(*)	,666(**)	,595(**)	1	,667(**)	,344	,232	,527(**)	,434(*)	,274	,475(**)	,577(**)	,403(*)	,387(*)	,398(*)	,414(*)	,750(**)
	Sig. (2-tailed)	,002	,013	,000	,001		,000	,063	,217	,003	,016	,143	,008	,001	,027	,035	,029	,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,563(**)	,424(*)	,355	,610(**)	,667(**)	1	,221	,323	,681(**)	,359	,259	,353	,546(**)	,381(*)	,366(*)	,485(**)	,439(*)	,719(**)
	Sig. (2-tailed)	,001	,020	,054	,000	,000		,241	,082	,000	,051	,167	,056	,002	,038	,047	,007	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	,585(**)	,562(**)	,529(**)	,138	,344	,221	1	,466(**)	,473(**)	,457(*)	,420(*)	,447(*)	,437(*)	,272	,395(*)	,401(*)	,205	,654(**)
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,003	,468	,063	,241		,010	,008	,011	,021	,013	,016	,146	,031	,028	,277	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	,379(*)	,553(**)	,122	,374(*)	,232	,323	,466(**)	1	,695(**)	,401(*)	,276	,097	,254	,273	,574(**)	,612(**)	,145	,599(**)
	Sig. (2-tailed)	,039	,002	,522	,042	,217	,082	,010		,000	,028	,140	,611	,176	,144	,001	,000	,443	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p9	Pearson Correlation	,497(**)	,417(*)	,297	,420(*)	,527(**)	,681(**)	,473(**)	,695(**)	1	,535(**)	,273	,231	,391(*)	,474(**)	,595(**)	,775(**)	,376(*)	,767(**)

p10	Sig. (2-tailed)	,005	,022	,111	,021	,003	,000	,008	,000		,002	,145	,219	,033	,008	,001	,000	,041	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,301	,257	,268	,277	,434(*)	,359	,457(*)	,401(*)	,535(**)	1	,344	,187	,203	,375(*)	,360	,370(*)	,231	,566(**)
p11	Sig. (2-tailed)	,106	,171	,153	,138	,016	,051	,011	,028	,002		,063	,323	,283	,041	,050	,044	,219	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,449(*)	,448(*)	,147	,191	,274	,259	,420(*)	,276	,273	,344	1	,460(*)	,581(**)	,657(**)	,468(**)	,352	,488(**)	,634(**)
p12	Sig. (2-tailed)	,013	,013	,437	,313	,143	,167	,021	,140	,145	,063		,010	,001	,000	,009	,056	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,222	,270	,443(*)	,279	,475(**)	,353	,447(*)	,097	,231	,187	,460(*)	1	,874(**)	,311	,265	,283	,235	,581(**)
p13	Sig. (2-tailed)	,239	,149	,014	,136	,008	,056	,013	,611	,219	,323	,010		,000	,094	,157	,130	,212	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,406(*)	,442(*)	,433(*)	,374(*)	,577(**)	,546(**)	,437(*)	,254	,391(*)	,203	,581(**)	,874(**)	1	,404(*)	,365(*)	,429(*)	,398(*)	,730(**)
p14	Sig. (2-tailed)	,026	,014	,017	,042	,001	,002	,016	,176	,033	,283	,001	,000		,027	,047	,018	,029	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,414(*)	,246	,121	,373(*)	,403(*)	,381(*)	,272	,273	,474(**)	,375(*)	,657(**)	,311	,404(*)	1	,440(*)	,387(*)	,465(**)	,629(**)
p15	Sig. (2-tailed)	,023	,190	,526	,043	,027	,038	,146	,144	,008	,041	,000	,094	,027		,015	,034	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,353	,436(*)	,060	,540(**)	,387(*)	,366(*)	,395(*)	,574(**)	,595(**)	,360	,468(**)	,265	,365(*)	,440(*)	1	,881(**)	,304	,687(**)
p16	Sig. (2-tailed)	,055	,016	,753	,002	,035	,047	,031	,001	,001	,050	,009	,157	,047	,015		,000	,103	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,418(*)	,438(*)	,053	,475(**)	,398(*)	,485(**)	,401(*)	,612(**)	,775(**)	,370(*)	,352	,283	,429(*)	,387(*)	,881(**)	1	,316	,713(**)
p17	Sig. (2-tailed)	,022	,015	,782	,008	,029	,007	,028	,000	,000	,044	,056	,130	,018	,034	,000		,088	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,486(**)	,274	,333	,211	,414(*)	,439(*)	,205	,145	,376(*)	,231	,488(**)	,235	,398(*)	,465(**)	,304	,316	1	,570(**)
total	Sig. (2-tailed)	,006	,143	,072	,264	,023	,015	,277	,443	,041	,219	,006	,212	,029	,010	,103	,088		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,731(**)	,689(**)	,540(**)	,636(**)	,750(**)	,719(**)	,654(**)	,599(**)	,767(**)	,566(**)	,634(**)	,581(**)	,730(**)	,629(**)	,687(**)	,713(**)	,570(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4

SPSS Uji 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
,758	18

Lampiran 5

SURVEI Tingkat Kepuasan

nores	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	jumlah	rata-rata
1	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	51	3
2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	48	2,823529
3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	56	3,294118
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	65	3,823529
5	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	56	3,294118
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	46	2,705882
7	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	50	2,941176
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	47	2,764706
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3
10	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	50	2,941176
11	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	52	3,058824
12	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	59	3,470588
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	56	3,294118
14	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	59	3,470588
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	56	3,294118
16	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	3	59	3,470588
17	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	4	50	2,941176
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	2	2	2	3	43	2,529412
20	2	3	1	4	3	4	1	5	4	3	2	1	2	3	4	4	3	49	2,882353
21	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	38	2,235294

22	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	51	3
23	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	34	2
24	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	46	2,705882
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	50	2,941176
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	45	2,647059
27	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	52	3,058824
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	5	49	2,882353
29	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	52	3,058824
30	2	2	2	1	2	2	3	3	3	4	2	1	1	3	2	2	3	38	2,235294
31	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	69	4,058824
32	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	43	2,529412
33	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	4	1	1	2	26	1,529412
34	1	1	2	3	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	40	2,352941
35	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	48	2,823529
36	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	34	2
37	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	36	2,117647
38	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	53	3,117647
39	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	44	2,588235
40	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	48	2,823529
41	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	43	2,529412
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	1	4	28	1,647059
43	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	45	2,647059
44	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	45	2,647059
45	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	49	2,882353
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	49	2,882353
47	3	2	1	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	1	3	46	2,705882

48	3	4	2	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	5	61	3,588235
49	1	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50	2,941176
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	49	2,882353
51	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	50	2,941176
52	3	3	2	1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	48	2,823529
53	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	45	2,647059
54	2	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	48	2,823529
55	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	3	3	3	52	3,058824
56	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47	2,764706
57	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	3	3	4	47	2,764706
58	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	43	2,529412
59	2	4	2	1	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	4	2	3	47	2,764706
60	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	48	2,823529
61	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	48	2,823529
62	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	58	3,411765
63	4	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	46	2,705882
64	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	55	3,235294
65	3	2	3	2	3	5	4	4	2	3	1	3	3	5	3	2	4	52	3,058824
66	2	1	1	2	2	4	4	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	41	2,411765
67	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	48	2,823529
68	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	36	2,117647
69	3	4	1	3	4	1	4	4	1	2	1	2	2	4	3	3	2	44	2,588235
70	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	57	3,352941
71	2	2	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	59	3,470588
72	4	3	1	4	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	49	2,882353
73	4	3	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	55	3,235294

74	3	3	5	5	3	2	3	2	3	3	5	3	3	5	1	1	3	53	3,117647
75	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	45	2,647059
76	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	54	3,176471
77	1	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	4	2	2	42	2,470588
78	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	54	3,176471
79	3	3	4	4	4	3	2	2	3	5	2	3	3	2	2	2	2	49	2,882353
80	4	4	5	5	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	1	1	2	49	2,882353
81	2	4	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	49	2,882353
82	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	47	2,764706
83	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	48	2,823529
84	3	4	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	4	3	2	3	5	47	2,764706
85	2	3	3	2	4	5	5	2	2	3	2	3	4	1	4	2	5	52	3,058824
86	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	44	2,588235
87	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	50	2,941176
88	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3
89	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	53	3,117647
90	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	5	48	2,823529
91	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	2	1	3	2	3	5	49	2,882353
92	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2	3	3	48	2,823529
93	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	4	3	2	3	5	43	2,529412
94	2	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	48	2,823529
95	2	4	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	49	2,882353
rata-rata	2,76	2,95	2,43	2,75	2,96	2,83	3,16	3,06	2,85	2,89	2,44	2,46	2,65	2,93	2,96	2,77	3,23		2,833437

Lampiran 6

Rata-rata Dimensi Desain

No Reponden	desain logo	jumlah rata-rata
1	3	3
2	2	2
3	4	4
4	3	3
5	4	4
6	3	3
7	3	3
8	3	3
9	3	3
10	3	3
11	3	3
12	3	3
13	3	3
14	5	5
15	3	3
16	4	4
17	4	4
18	1	1
19	3	3
20	2	2
21	1	1
22	3	3
23	2	2
24	3	3
25	3	3
26	3	3
27	3	3
28	3	3
29	3	3
30	2	2
31	4	4
32	3	3
33	2	2

34	1	1
35	2	2
36	1	1
37	2	2
38	3	3
39	3	3
40	3	3
41	3	3
42	1	1
43	2	2
44	2	2
45	4	4
46	3	3
47	3	3
48	3	3
49	1	1
50	3	3
51	3	3
52	3	3
53	3	3
54	2	2
55	4	4
56	2	2
57	4	4
58	2	2
59	2	2
60	3	3
61	3	3
62	3	3
63	4	4
64	4	4
65	3	3
66	2	2
67	3	3
68	3	3
69	3	3
70	3	3

71	2	2
72	4	4
73	4	4
74	3	3
75	3	3
76	3	3
77	1	1
78	3	3
79	3	3
80	4	4
81	2	2
82	3	3
83	3	3
84	3	3
85	2	2
86	1	1
87	2	2
88	4	4
89	2	2
90	3	3
91	3	3
92	3	3
93	2	2
94	2	2
95	2	2
rata-rata	2,768421	2,768421

Rata-rata Dimensi Fitur

No Responden	1	2	3	fitur 4	5	6	7	8	jumlah rata-rata
1	4	3	2	4	2	4	4	3	3,25
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3,125
3	4	2	3	4	4	3	3	4	3,375
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3,625
5	3	2	3	3	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	4	3	3	3	4	3	3,125
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	4	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	4	3	2	2	3,25
12	4	3	4	3	3	4	4	4	3,625
13	3	4	4	4	3	4	4	4	3,75
14	4	3	3	3	4	5	5	4	3,875
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	2	4	3	3	4	4	4	3,5
17	3	2	3	3	3	3	3	3	2,875
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	1	4	3	4	1	5	4	3,125
21	1	1	2	2	2	3	3	3	2,125
22	2	3	2	4	4	3	2	4	3
23	3	1	1	1	1	3	3	2	1,875
24	2	2	3	3	3	3	3	3	2,75
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	2	3	2	4	4	3	3,125
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	2	2	2	4	4	4	4	3,25
30	2	2	1	2	2	3	3	3	2,25
31	5	4	4	5	5	5	4	4	4,5
32	3	1	3	3	3	3	3	3	2,75
33	1	2	1	1	1	2	2	1	1,375

34	1	2	3	1	1	3	3	3	2,125
35	4	2	2	2	3	4	3	3	2,875
36	1	1	1	1	2	2	2	2	1,5
37	3	2	2	3	3	3	2	2	2,5
38	4	3	3	4	4	4	3	2	3,375
39	3	2	4	3	2	3	3	3	2,875
40	4	2	2	3	3	4	2	3	2,875
41	1	3	3	3	3	3	3	3	2,75
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	2	2	2	2	2	4	4	3	2,625
44	3	1	2	3	2	2	3	3	2,375
45	3	3	2	3	3	3	3	3	2,875
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	1	4	3	4	4	4	2	3
48	4	2	4	4	5	3	4	3	3,625
49	2	3	3	3	4	2	4	4	3,125
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	3	3	2	3	2	3	2,625
52	3	2	1	3	4	4	2	3	2,75
53	3	2	3	3	2	3	4	2	2,75
54	4	2	2	3	2	4	4	3	3
55	4	2	4	4	2	2	4	4	3,25
56	3	2	2	2	2	4	4	3	2,75
57	4	3	3	3	2	3	3	3	3
58	3	3	2	3	3	2	3	3	2,75
59	4	2	1	4	2	4	4	2	2,875
60	3	2	2	3	2	3	3	2	2,5
61	4	3	3	2	3	3	3	3	3
62	4	2	5	4	4	4	4	4	3,875
63	4	2	2	3	2	3	3	2	2,625
64	4	3	3	3	4	4	4	4	3,625
65	2	3	2	3	5	4	4	2	3,125
66	1	1	2	2	4	4	3	3	2,5
67	3	2	3	3	2	3	3	3	2,75
68	2	2	3	2	3	2	2	2	2,25
69	4	1	3	4	1	4	4	1	2,75
70	3	2	2	3	4	3	3	4	3

71	2	3	4	4	4	5	4	3	3,625
72	3	1	4	4	1	3	3	3	2,75
73	3	2	3	4	1	3	3	3	2,75
74	3	5	5	3	2	3	2	3	3,25
75	3	3	3	2	4	3	3	3	3
76	3	2	2	2	3	3	3	3	2,625
77	2	4	4	2	2	2	2	1	2,375
78	2	2	3	3	3	4	3	4	3
79	3	4	4	4	3	2	2	3	3,125
80	4	5	5	3	3	2	2	1	3,125
81	4	2	2	4	2	4	4	3	3,125
82	3	2	2	3	4	3	3	3	2,875
83	3	2	2	2	2	3	3	3	2,5
84	4	2	3	3	3	3	1	1	2,5
85	3	3	2	4	5	5	2	2	3,25
86	3	3	1	3	3	2	1	2	2,25
87	2	3	3	4	3	3	3	2	2,875
88	3	4	2	3	2	3	3	3	2,875
89	3	3	3	4	4	3	3	3	3,25
90	2	2	4	2	2	2	3	2	2,375
91	2	4	2	3	3	3	2	4	2,875
92	3	3	3	4	3	3	3	2	3
93	2	2	3	2	2	2	2	3	2,25
94	4	2	2	3	2	4	4	3	3
95	4	2	2	4	2	4	4	3	3,125
rata-rata	2,957895	2,431579	2,757895	2,968421	2,831579	3,168421	3,063158	2,852632	2,878947

Rata-rata Dimensi Mutu Kinerja

no responden	muki produk	Jumlah rata-rata
1	3	3
2	3	3
3	3	3
4	5	5
5	4	4
6	4	4
7	3	3
8	2	2
9	3	3
10	3	3
11	3	3
12	3	3
13	4	4
14	3	3
15	3	3
16	4	4
17	3	3
18	1	1
19	4	4
20	3	3
21	3	3
22	3	3
23	2	2
24	2	2
25	2	2
26	2	2
27	3	3
28	2	2
29	3	3
30	4	4
31	5	5
32	2	2
33	2	2

34	1	1
35	3	3
36	2	2
37	2	2
38	3	3
39	3	3
40	3	3
41	3	3
42	2	2
43	3	3
44	3	3
45	3	3
46	3	3
47	3	3
48	4	4
49	3	3
50	2	2
51	3	3
52	3	3
53	2	2
54	3	3
55	4	4
56	3	3
57	2	2
58	2	2
59	3	3
60	3	3
61	2	2
62	3	3
63	3	3
64	2	2
65	3	3
66	3	3
67	3	3
68	4	4
69	2	2
70	3	3

71	3	3
72	3	3
73	3	3
74	3	3
75	3	3
76	4	4
77	2	2
78	3	3
79	5	5
80	3	3
81	3	3
82	3	3
83	3	3
84	2	2
85	3	3
86	3	3
87	3	3
88	3	3
89	3	3
90	3	3
91	3	3
92	3	3
93	1	1
94	3	3
95	3	3
rata-rata	2,894737	2,894737

Rata-rata Dimensi Mutu Kesesuaian

no responden	mutu sinyal	Jumlah rata-rata
1	2	2
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	3	3
6	2	2
7	2	2
8	2	2
9	3	3
10	2	2
11	3	3
12	3	3
13	2	2
14	3	3
15	4	4
16	3	3
17	3	3
18	1	1
19	1	1
20	2	2
21	2	2
22	2	2
23	3	3
24	2	2
25	2	2
26	2	2
27	3	3
28	2	2
29	2	2
30	2	2
31	4	4
32	1	1
33	1	1

34	3	3
35	2	2
36	2	2
37	1	1
38	2	2
39	2	2
40	2	2
41	1	1
42	3	3
43	3	3
44	2	2
45	2	2
46	3	3
47	3	3
48	4	4
49	3	3
50	3	3
51	3	3
52	3	3
53	2	2
54	2	2
55	2	2
56	2	2
57	1	1
58	2	2
59	2	2
60	2	2
61	3	3
62	2	2
63	2	2
64	2	2
65	1	1
66	1	1
67	4	4
68	1	1
69	1	1
70	3	3

71	3	3
72	3	3
73	4	4
74	5	5
75	2	2
76	2	2
77	2	2
78	3	3
79	2	2
80	3	3
81	2	2
82	2	2
83	2	2
84	3	3
85	2	2
86	4	4
87	4	4
88	3	3
89	4	4
90	3	3
91	4	4
92	4	4
93	2	2
94	2	2
95	2	2
rata=rata	2,442105	2,442105

Rata-rata Dimensi Daya Tahan

no responden	daya tahan		jumlah rata-rata
	1	2	
1	3	3	3
2	3	3	3
3	2	3	2,5
4	4	4	4
5	3	3	3
6	2	2	2
7	3	3	3
8	3	3	3
9	3	3	3
10	3	3	3
11	3	3	3
12	3	3	3
13	2	2	2
14	2	3	2,5
15	4	4	4
16	2	2	2
17	1	2	1,5
18	1	1	1
19	1	1	1
20	1	2	1,5
21	2	2	2
22	3	3	3
23	1	1	1
24	3	2	2,5
25	2	3	2,5
26	2	2	2
27	3	3	3
28	2	2	2
29	3	3	3
30	1	1	1
31	3	3	3
32	2	2	2
33	1	1	1

34	2	3	2,5
35	3	3	3
36	3	3	3
37	1	1	1
38	3	3	3
39	1	1	1
40	2	3	2,5
41	1	1	1
42	1	3	2
43	2	3	2,5
44	3	3	3
45	3	3	3
46	2	3	2,5
47	2	2	2
48	3	4	3,5
49	3	3	3
50	2	2	2
51	4	4	4
52	3	3	3
53	3	3	3
54	3	3	3
55	2	1	1,5
56	3	3	3
57	1	1	1
58	2	3	2,5
59	3	3	3
60	3	3	3
61	2	2	2
62	3	3	3
63	3	3	3
64	2	2	2
65	3	3	3
66	3	3	3
67	2	2	2
68	1	1	1
69	2	2	2
70	4	4	4

71	3	3	3
72	1	3	2
73	3	4	3,5
74	3	3	3
75	2	2	2
76	4	4	4
77	4	2	3
78	3	3	3
79	3	3	3
80	3	3	3
81	3	3	3
82	3	3	3
83	3	3	3
84	2	4	3
85	3	4	3,5
86	2	3	2,5
87	2	3	2,5
88	3	3	3
89	2	3	2,5
90	3	4	3,5
91	2	1	1,5
92	2	1	1,5
93	3	4	3,5
94	3	3	3
95	3	3	3
rata-rata	2,463158	2,652632	2,557895

Rata-rata Dimensi Keandalan

no responden	keandalan 1	Jumlah rata-rata
1	3	3
2	2	2
3	3	3
4	5	5
5	3	3
6	2	2
7	2	2
8	3	3
9	3	3
10	3	3
11	3	3
12	4	4
13	2	2
14	3	3
15	4	4
16	5	5
17	4	4
18	1	1
19	2	2
20	3	3
21	3	3
22	3	3
23	2	2
24	3	3
25	3	3
26	3	3
27	2	2
28	3	3
29	2	2
30	3	3
31	4	4
32	2	2
33	4	4

34	3	3
35	2	2
36	3	3
37	2	2
38	2	2
39	2	2
40	2	2
41	3	3
42	3	3
43	2	2
44	4	4
45	3	3
46	3	3
47	3	3
48	3	3
49	3	3
50	2	2
51	3	3
52	2	2
53	2	2
54	2	2
55	4	4
56	3	3
57	4	4
58	2	2
59	2	2
60	3	3
61	3	3
62	3	3
63	2	2
64	4	4
65	5	5
66	1	1
67	3	3
68	2	2
69	4	4
70	5	5

71	5	5
72	3	3
73	5	5
74	5	5
75	2	2
76	4	4
77	4	4
78	4	4
79	2	2
80	4	4
81	2	2
82	2	2
83	3	3
84	3	3
85	1	1
86	4	4
87	3	3
88	3	3
89	4	4
90	2	2
91	3	3
92	3	3
93	3	3
94	2	2
95	2	2
rata-rata	2,936842	2,936842

Rata-rata Dimensi Mudah Diperbaiki

no responden	mudah diperbaiki 1	2	jumlah rata-rata
1	3	3	3
2	3	3	3
3	3	4	3,5
4	3	3	3
5	4	4	4
6	2	2	2
7	3	3	3
8	2	2	2
9	3	3	3
10	3	3	3
11	3	2	2,5
12	4	4	4
13	4	4	4
14	3	3	3
15	3	3	3
16	4	4	4
17	3	3	3
18	1	1	1
19	2	2	2
20	4	4	4
21	3	3	3
22	3	3	3
23	3	2	2,5
24	3	3	3
25	3	3	3
26	2	2	2
27	3	3	3
28	3	3	3
29	3	4	3,5
30	2	2	2
31	3	4	3,5
32	3	3	3

33	1	1	1
34	3	3	3
35	4	3	3,5
36	3	3	3
37	2	2	2
38	4	3	3,5
39	3	3	3
40	4	3	3,5
41	3	3	3
42	2	1	1,5
43	3	3	3
44	3	3	3
45	3	2	2,5
46	3	2	2,5
47	2	1	1,5
48	4	2	3
49	3	3	3
50	4	4	4
51	3	3	3
52	4	2	3
53	3	3	3
54	4	2	3
55	3	3	3
56	3	3	3
57	3	3	3
58	3	2	2,5
59	4	2	3
60	4	3	3,5
61	3	3	3
62	3	3	3
63	3	2	2,5
64	3	3	3
65	3	2	2,5
66	3	2	2,5
67	3	3	3
68	2	2	2
69	3	3	3

70	4	4	4
71	4	4	4
72	3	4	3,5
73	3	4	3,5
74	1	1	1
75	2	2	2
76	4	4	4
77	4	2	3
78	4	4	4
79	2	2	2
80	1	1	1
81	3	3	3
82	3	2	2,5
83	4	4	4
84	2	3	2,5
85	4	2	3
86	2	3	2,5
87	3	3	3
88	3	3	3
89	2	3	2,5
90	3	3	3
91	2	3	2,5
92	2	3	2,5
93	2	3	2,5
94	4	2	3
95	3	3	3
rata-rata	2,968421	2,778947	2,873684

Rata-rata Dimensi Gaya

no responden	gaya pemakaian	Jumlah rata-rata
1	2	2
2	2	2
3	4	4
4	5	5
5	4	4
6	3	3
7	3	3
8	3	3
9	3	3
10	3	3
11	3	3
12	3	3
13	3	3
14	3	3
15	4	4
16	3	3
17	4	4
18	1	1
19	3	3
20	3	3
21	2	2
22	4	4
23	3	3
24	3	3
25	5	5
26	3	3
27	4	4
28	5	5
29	3	3
30	3	3
31	3	3
32	3	3
33	2	2

34	4	4
35	3	3
36	2	2
37	3	3
38	3	3
39	3	3
40	3	3
41	3	3
42	4	4
43	3	3
44	3	3
45	3	3
46	3	3
47	3	3
48	5	5
49	3	3
50	3	3
51	3	3
52	3	3
53	2	2
54	3	3
55	3	3
56	3	3
57	4	4
58	3	3
59	3	3
60	4	4
61	3	3
62	4	4
63	3	3
64	4	4
65	4	4
66	3	3
67	3	3
68	2	2
69	2	2
70	3	3

71	3	3
72	3	3
73	3	3
74	3	3
75	3	3
76	4	4
77	2	2
78	3	3
79	2	2
80	2	2
81	3	3
82	3	3
83	3	3
84	5	5
85	5	5
86	4	4
87	4	4
88	3	3
89	4	4
90	5	5
91	5	5
92	3	3
93	5	5
94	3	3
95	3	3
rata-rata	3,231579	3,231579

Lampiran 7

SURVEI Tingkat Loyalitas

responden	p1	p2	p3	p4	p5	jumlah	tingkat
1	2	2	4			8	3
2	1	1	4			6	3
3	1	4				5	2
4	2	2	5			9	3
5	1	5				6	2
6	1	4				5	2
7	1	4				5	2
8	4					4	1
9	4					4	1
10	4					4	1
11	4					4	1
12	4					4	1
13	4					4	1
14	2	4				6	2
15	2	2	4			8	3
16	2	3	3	4		12	4
17	2	4				6	2
18	4					4	1
19	3	2	3	1	4	13	5
20	3	2	3	1	4	13	5
21	1	2	5			8	3
22	2	3	4			9	3
23	1	2	5			8	3
24	4					4	1
25	4					4	1
26	4					4	1
27	2	2	5			9	3
28	1	3	4			8	3
29	2	4				6	2
30	3	4				7	2
31	4					4	1
32	3	4				7	2

33	1	3	4			8	3
34	1	2	3	4		10	4
35	2	5				7	2
36	4					4	1
37	3	3	4			10	3
38	1	3	3	4		11	4
39	4					4	1
40	1	4				5	2
41	2	4				6	2
42	3	3	3	4		13	4
43	5					5	1
44	3	4				7	2
45	2	2	4			8	3
46	2	5				7	2
47	3	2	5			10	3
48	2	4				6	2
49	1	3	4			8	3
50	3	3	4			10	3
51	3	3	5			11	3
52	1	2	4			7	3
53	3	3	4			10	3
54	1	3	4			8	3
55	2	2	4			8	3
56	3	3	4			10	3
57	2	2	5			9	3
58	2	3	4			9	3
59	3	3	5			11	3
60	2	3	4			9	3
61	1	2	4			7	3
62	2	3	5			10	3
63	1	3	4			8	3
64	3	3	5			11	3
65	3	2	4			9	3
66	2	2	4			8	3
67	4					4	1
68	4					4	1
69	2	4				6	2

70	4					4	1
71	2	3	4			9	3
72	3	4				7	2
73	3	2	4			9	3
74	2	3	5			10	3
75	4					4	1
76	2	4				6	2
77	3	2	4			9	3
78	2	3	4			9	3
79	3	4				7	2
80	3	3	3	5		14	4
81	3	3	4			10	3
82	2	4				6	2
83	2	3	4			9	3
84	3	5				8	2
85	2	5				7	2
86	1	2	2	2	4	11	5
87	2	4				6	2
88	4					4	1
89	1	3	5			9	3
90	5					5	1
91	1	4				5	2
92	1	2	3	5		11	4
93	1	2	4			7	3
94	3	3	4			10	3
95	3	3	3	4		13	4
rank	20	24	41	7	3		

Lampiran 8

SPSS *Rank Spearman*

Correlations

			kepuasan	loyalitas
Spearman's rho	Kepuasan	Correlation Coefficient	1,000	-,041
		Sig. (2-tailed)	.	,690
		N	95	95
	Loyalitas	Correlation Coefficient	-,041	1,000
		Sig. (2-tailed)	,690	.
		N	95	95

TABEL t

Uji Dua Pihak						
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
Untuk uji satu pihak						
dk	0,250	0,100	0,005	0,025	0,010	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,486	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,165
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,178	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,132	2,623	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,743	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576