

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**Halaman 1 dari 8**

Assalamualaikum wr.wb

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Pelanggan Indihome

Saya Anintia Zahro Nabillah, mahasiswi prodi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Saat ini saya sedang menyusun penelitian untuk memperoleh gelar sarjana dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME" (Studi pada Pelanggan Indihome di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur).

Sebelum memberikan penilaian pada pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini, Anda diminta untuk membaca dengan seksama petunjuk pengisian. Setiap jawaban yang Anda berikan tidak dinilai BENAR atau SALAH. Oleh karena itu, saya berharap Anda bersedia untuk memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

Data yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan dan partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Anintia Zahro Nabillah

A. Informasi Umum Responden

1. Nama Lengkap:
2. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**Halaman 2 dari 8**

- Perempuan
- 3. Usia
 - 20 s.d 30 Tahun
 - >30 Tahun
- 4. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - PNS/Pegawai BUMN
 - Lain-lain
- 5. Harga paket Indihome yang digunakan
 - Rp. 250.000 – 350.000
 - Rp. 350.000 – 450.000
 - Rp. 450.000 – 550.000
 - > Rp. 550.000
- 6. Lama berlangganan Indihome
 - 1 – 3 bulan
 - >3 bulan
- 7. Apakah Anda berdomisili di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur?
 - Ya
 - Tidak

B. Petunjuk Pengisian

Kriteria jawaban yang digunakan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (RG)

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 3 dari 8

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

C. Kuesioner Penelitian

1. Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
1	Apakah Indihome cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan?					
2	Apakah pegawai Indihome memberikan penjelasan yang jelas tentang paket-paket produk yang ditawarkan?					
3	Apakah pelayanan Indihome membuat Anda semakin percaya untuk tetap menjadi pelanggan?					
4	Apakah pegawai Indihome mengkomunikasikan segala kendala/perbaikan/perubahan yang dilakukan Indihome?					
5	Apakah Indihome tampil dengan penawaran produknya yang berbeda dengan provider lain?					

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 4 dari 8

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
6	Apakah sarana dan prasarana yang dimiliki Indihome (termasuk pegawai, alat-alat) menunjukkan Indihome adalah perusahaan yang dapat Anda percaya?					
7	Apakah Indihome merespon tiap keluhan pelanggan dengan baik?					
8	Apakah jaringan Indihome stabil sehingga dapat memenuhi kebutuhan Anda?					
9	Apakah pegawai Indihome memberikan pelayanan yang memuaskan untuk Anda ketika Anda membutuhkan bantuan?					
10	Apakah perilaku pegawai Indihome sesuai dengan harapan Anda ketika Anda membutuhkan bantuan?					

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**Halaman 5 dari 8****2. Harga (X2)**

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
1	Apakah harga yang ditawarkan Indihome terjangkau bagi Anda?					
2	Apakah menurut Anda paket Indihome terbilang murah?					
3	Apakah harga paket Indihome sesuai dengan kualitas layanan yang Anda dapatkan?					
4	Apakah harga yang ditawarkan oleh Indihome lebih murah dibanding dari provider yang lain?					
5	Apakah mudah dalam membayar tagihan Indihome?					

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 6 dari 8

3. Citra Perusahaan (X3)

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
1	Apakah Anda memilih Indihome karena provider tersebut dapat dipercaya?					
2	Apakah kualitas pelayanan Indihome yang membuat Anda yakin dan percaya untuk menjadi pelanggan?					
3	Apakah Pegawai Indihome peduli akan keluhan pelanggan?					
4	Apakah Indihome tanggap dalam melayani pelanggan?					
5	Apakah logo Indihome familiar bagi Anda?					
6	Apakah Anda dapat membedakan Indihome dengan provider lain karena warna ciri khasnya (merah)?					

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 7 dari 8

4. Kepuasan Pelanggan (Z)

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
1	Apakah Anda merasa puas terhadap layanan paket Indihome sehingga menjadi alasan Anda untuk memperpanjang masa berlangganan?					
2	Apakah kualitas jaringan Indihome sesuai harapan Anda?					
3	Apakah Indihome memberikan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Anda?					
4	Apakah Anda berencana untuk merekomendasikan Indihome pada orang lain?					

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**Halaman 8 dari 8****5. Loyalitas Pelanggan (Y)**

No.	Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
1	Apakah Anda akan terus berlangganan Indihome?					
2	Apakah Anda tertarik mencoba provider lain selain Indihome?					
3	Apakah Anda akan tetap berlangganan Indihome walau terdapat isu negatif?					
4	Apakah Anda memberikan pembelaan terhadap Indihome kepada orang lain?					

Lampiran 2. Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Halaman 2 dari 3

No Responden	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
38	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
39	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
40	2	3	2	2	1	1	1	2	1	4	19
41	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	33
42	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	39
43	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	36
44	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
45	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	33
46	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	25
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	38
49	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	32
50	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
51	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
52	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	46
53	4	4	4	2	4	5	4	5	4	3	39
54	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	40
57	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
58	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
59	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	30
60	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37
61	2	4	2	3	3	4	3	2	2	2	27
62	3	4	3	2	2	3	2	1	3	2	25
63	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
64	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	34
65	5	4	5	5	2	5	4	2	4	5	41
66	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
67	4	5	3	2	3	4	3	3	3	2	32
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
70	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	30
71	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	28
72	1	5	3	3	3	3	2	2	3	3	28
73	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	44

Lampiran 2. Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Halaman 3 dari 3

No Responden	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
77	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
78	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	40
79	1	4	4	4	3	3	1	4	4	4	32
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	1	3	2	1	3	2	1	1	1	2	17
82	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	44
83	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
84	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	40
85	5	2	3	1	1	3	5	1	5	5	31
86	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46
87	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
88	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	26
89	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	35
90	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	35
91	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	28
92	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	34
93	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
94	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	26
95	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	31
96	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	32
97	3	4	2	2	2	3	4	1	3	4	28
98	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
100	2	3	4	1	4	5	2	4	3	4	32
	346	394	359	344	340	383	348	303	355	366	3538

Lampiran 3. Skor Variabel Harga (X2)

Halaman 1 dari 3

No. Responden	Pertanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	5	5	23
2	2	3	3	3	2	13
3	3	3	2	3	4	15
4	3	2	4	2	5	16
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	3	4	4	21
7	3	2	4	2	5	16
8	3	3	3	4	5	18
9	3	3	3	3	5	17
10	4	4	4	4	4	20
11	5	3	4	3	5	20
12	3	2	3	2	4	14
13	3	1	1	1	5	11
14	4	5	4	4	5	22
15	3	3	4	3	4	17
16	3	3	4	2	4	16
17	4	4	3	3	5	19
18	5	3	1	1	4	14
19	3	3	2	2	5	15
20	3	2	2	3	3	13
21	3	3	3	3	5	17
22	4	3	2	3	4	16
23	3	2	4	3	4	16
24	2	2	3	3	3	13
25	3	3	3	3	5	17
26	5	5	4	5	5	24
27	4	3	4	3	4	18
28	4	4	4	4	4	20
29	4	3	4	3	5	19
30	4	4	4	3	4	19
31	4	3	4	3	3	17
32	4	3	4	3	4	18
33	4	3	3	3	4	17
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	1	5	5	19
36	4	4	3	4	5	20
37	1	1	1	1	1	5
38	3	3	3	3	3	15
39	4	4	5	5	5	23
40	2	2	3	1	5	13

Lampiran 2. Skor Variabel Harga (X2)

Halaman 2 dari 3

No Responden	Pertanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
41	3	3	4	3	5	18
42	4	3	4	4	4	19
43	3	2	4	2	5	16
44	3	3	3	4	4	17
45	3	2	3	2	4	14
46	3	3	3	3	4	16
47	4	4	4	4	4	20
48	4	3	3	3	4	17
49	3	3	1	1	5	13
50	3	3	4	3	4	17
51	3	3	3	3	4	16
52	5	3	2	2	5	17
53	4	3	5	2	5	19
54	4	4	4	3	4	19
55	4	4	4	4	4	20
56	3	3	4	3	4	17
57	4	4	4	3	4	19
58	4	4	4	4	5	21
59	5	5	3	2	5	20
60	5	4	4	3	4	20
61	4	4	2	4	4	18
62	3	3	3	3	4	16
63	3	3	3	2	4	15
64	3	3	2	2	4	14
65	4	4	4	3	5	20
66	4	4	4	3	4	19
67	4	3	3	3	4	17
68	5	5	5	5	5	25
69	2	2	2	1	3	10
70	4	3	3	3	4	17
71	3	2	3	3	3	14
72	3	3	2	4	4	16
73	4	3	5	3	5	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	3	4	4	5	20
76	3	3	4	4	5	19
77	2	3	3	2	3	13

Lampiran 2. Skor Variabel Harga (X2)**Halaman 3 dari 3**

No Responden	Pertanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
80	4	4	4	5	4	21
81	1	2	3	3	3	12
82	3	3	3	4	4	17
83	4	4	4	3	4	19
84	4	4	4	3	5	20
85	3	1	1	1	1	7
86	4	4	4	3	4	19
87	4	4	4	4	4	20
88	2	1	3	2	3	11
89	3	2	2	3	4	14
90	5	5	4	4	5	23
91	2	3	2	2	3	12
92	3	3	3	3	4	16
93	4	3	4	2	5	18
94	2	1	3	2	3	11
95	3	3	3	3	3	15
96	4	2	4	2	5	17
97	4	3	1	3	3	14
98	1	1	2	1	4	9
99	2	3	2	2	4	13
100	5	2	4	3	5	19
	349	311	327	300	416	1703

Lampiran 4. Skor Variabel Citra Perusahaan (X3)

Halaman 1 dari 3

No. Responden	Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	4	4	5	5	28
2	4	4	3	2	2	3	18
3	4	3	3	3	5	5	23
4	5	4	4	3	5	5	26
5	5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	4	4	4	5	25
7	4	3	3	4	4	4	22
8	4	3	3	3	5	5	23
9	4	3	4	3	5	2	21
10	5	5	4	3	5	5	27
11	5	5	4	4	5	5	28
12	4	3	3	2	5	4	21
13	4	3	3	3	5	4	22
14	3	3	3	3	5	4	21
15	4	4	4	4	5	5	26
16	4	4	4	4	4	5	25
17	4	3	4	4	4	4	23
18	4	3	4	3	4	1	19
19	5	5	5	5	3	4	27
20	2	3	2	1	5	5	18
21	4	4	4	4	5	5	26
22	3	3	3	3	4	3	19
23	5	5	5	4	4	4	27
24	4	4	4	4	5	5	26
25	4	3	4	3	5	2	21
26	4	4	3	3	5	5	24
27	4	4	4	4	5	5	26
28	4	4	4	3	5	4	24
29	5	5	5	4	5	5	29
30	5	4	3	3	4	4	23
31	3	3	4	3	4	3	20
32	4	4	4	3	5	5	25
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	5	4	5	4	26
35	2	2	1	1	5	5	16
36	4	4	4	4	5	4	25
37	1	1	1	1	1	1	6

Lampiran 4. Skor Variabel Citra Perusahaan (X3)

Halaman 2 dari 3

No Responden	Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
38	3	3	3	3	4	5	21
39	5	5	5	5	4	4	28
40	2	2	2	2	5	4	17
41	4	4	3	3	5	5	24
42	4	5	4	3	5	5	26
43	4	3	3	4	4	4	22
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	3	3	4	4	4	22
46	4	3	3	2	4	4	20
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	5	4	25
49	3	2	4	4	5	5	23
50	5	5	5	5	5	5	30
51	3	3	3	3	5	4	21
52	5	5	5	5	4	1	25
53	4	3	4	4	5	5	25
54	4	3	4	3	5	5	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	5	4	25
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	4	3	5	5	23
60	4	4	4	3	4	4	23
61	3	3	2	2	4	4	18
62	3	3	2	3	4	4	19
63	4	4	4	4	4	4	24
64	3	3	3	3	4	4	20
65	5	5	5	5	5	5	30
66	4	4	4	4	4	5	25
67	4	3	3	2	3	5	20
68	5	5	5	5	5	5	30
69	3	3	3	3	4	5	21
70	3	4	4	3	4	4	22
71	4	3	2	2	4	3	18
72	4	4	4	3	5	2	22
73	5	5	5	4	5	5	29

Lampiran 4. Skor Variabel Citra Perusahaan (X3)**Halaman 3 dari 3**

No Responden	Pertanyaan						Total
	1	2	3	4	5	6	
76	5	5	4	4	5	3	26
77	4	3	3	4	3	3	20
78	4	4	4	4	5	5	26
79	5	4	3	4	4	3	23
80	3	4	4	3	3	4	21
81	3	2	2	2	3	4	16
82	4	4	5	4	5	5	27
83	4	4	4	4	4	5	25
84	3	4	3	3	4	4	21
85	3	1	5	5	5	5	24
86	4	4	4	5	5	4	26
87	4	3	3	3	3	4	20
88	4	3	2	2	3	3	17
89	4	3	3	4	5	5	24
90	5	5	4	2	5	5	26
91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	5	5	5	5	30
94	4	3	2	2	3	3	17
95	3	3	3	3	5	5	22
96	4	2	4	4	5	5	24
97	2	3	3	3	4	5	20
98	3	3	2	3	5	5	21
99	4	4	4	4	5	5	26
100	4	4	2	2	5	5	22
	389	365	361	343	439	421	2318

Lampiran 5. Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Halaman 1 dari 3

No. Responden	Pertanyaan				Total
	1	2	3	4	
1	4	5	4	4	17
2	3	2	2	3	10
3	3	2	3	2	10
4	4	3	3	3	13
5	5	5	5	5	20
6	3	3	3	4	13
7	4	4	4	3	15
8	3	3	3	3	12
9	3	2	3	3	11
10	3	3	4	5	15
11	5	5	5	5	20
12	3	2	3	3	11
13	2	2	2	1	7
14	4	3	3	2	12
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	3	15
17	3	3	3	4	13
18	5	5	1	1	12
19	2	1	4	2	9
20	2	1	2	1	6
21	3	3	3	3	12
22	2	2	3	3	10
23	5	5	5	3	18
24	4	4	4	4	16
25	3	2	3	3	11
26	4	3	4	3	14
27	4	4	4	4	16
28	4	3	3	3	13
29	4	3	4	3	14
30	4	4	3	3	14
31	3	3	3	4	13
32	4	3	4	4	15
33	3	3	4	3	13
34	4	4	4	4	16
35	1	1	2	1	5
36	4	3	4	4	15
37	1	1	1	1	4

Lampiran 5. Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Halaman 2 dari 3

No Responden	Pertanyaan				Total
	1	2	3	4	
38	4	4	3	4	15
39	5	4	5	5	19
40	2	3	2	1	8
41	4	3	3	4	14
42	5	4	4	5	18
43	4	4	4	3	15
44	4	5	5	4	18
45	3	3	3	2	11
46	3	2	3	2	10
47	4	4	4	4	16
48	4	3	4	3	14
49	1	1	5	3	10
50	3	4	4	3	14
51	3	3	3	3	12
52	3	2	3	4	12
53	4	5	4	3	16
54	4	4	3	4	15
55	4	4	4	4	16
56	4	3	4	3	14
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	3	2	2	1	8
60	4	3	4	3	14
61	2	3	3	2	10
62	3	3	3	2	11
63	3	3	4	3	13
64	3	2	3	3	11
65	5	3	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	3	2	3	3	11
68	5	5	5	5	20
69	3	3	3	3	12
70	3	3	4	2	12
71	2	2	2	3	9
72	4	3	4	3	14
73	5	4	4	4	17

Lampiran 5. Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Halaman 3 dari 3

No Responden	Pertanyaan				Total
	1	2	3	4	
76	4	4	4	5	17
77	3	4	4	2	13
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	16
81	2	2	2	1	7
82	3	3	4	4	14
83	4	4	4	4	16
84	3	4	4	4	15
85	5	1	1	1	8
86	4	3	3	4	14
87	3	3	3	3	12
88	3	2	3	3	11
89	3	2	3	3	11
90	4	3	4	4	15
91	2	2	2	2	8
92	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20
94	3	2	3	3	11
95	4	4	4	3	15
96	2	4	4	1	11
97	2	1	2	1	6
98	3	2	2	2	9
99	4	4	4	5	17
100	4	4	4	3	15
	348	317	346	317	1328

Lampiran 6. Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 1 dari 3

No. Responden	Pertanyaan				Total
	1	2	3	4	
1	4	3	4	4	15
2	4	2	2	3	11
3	3	4	3	3	13
4	3	5	3	3	14
5	5	3	4	4	16
6	4	3	3	4	14
7	4	4	4	3	15
8	3	4	3	2	12
9	4	2	4	3	13
10	4	1	4	4	13
11	4	3	4	4	15
12	4	3	4	3	14
13	3	4	1	1	9
14	3	5	1	3	12
15	4	4	3	4	15
16	4	4	3	4	15
17	4	4	4	3	15
18	5	5	1	1	12
19	3	5	3	2	13
20	3	2	3	2	10
21	3	4	4	2	13
22	3	5	3	3	14
23	4	2	3	4	13
24	4	3	3	3	13
25	4	2	4	3	13
26	4	4	4	3	15
27	5	2	4	3	14
28	4	3	4	3	14
29	3	4	4	2	13
30	4	3	3	3	13
31	3	4	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	3	3	14
34	4	5	4	5	18
35	1	5	2	1	9
36	4	2	2	4	12
37	1	1	1	1	4

Lampiran 6. Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 2 dari 3

No Responden	Pertanyaan				Total
	1	2	3	4	
38	4	3	3	4	14
39	5	3	4	4	16
40	3	5	2	2	12
41	4	1	3	4	12
42	4	4	4	5	17
43	4	4	4	3	15
44	5	3	3	4	15
45	3	4	3	2	12
46	2	4	2	2	10
47	4	4	4	4	16
48	4	3	4	3	14
49	1	5	3	3	12
50	3	4	3	3	13
51	4	3	3	3	13
52	4	1	4	2	11
53	3	5	3	3	14
54	3	3	4	4	14
55	4	4	4	4	16
56	3	4	2	2	11
57	4	3	3	3	13
58	4	4	4	4	16
59	3	5	3	1	12
60	4	4	4	4	16
61	2	5	3	1	11
62	3	5	3	2	13
63	3	5	3	3	14
64	3	5	3	2	13
65	4	1	4	2	11
66	4	4	4	4	16
67	3	4	2	2	11
68	5	5	5	5	20
69	3	4	4	2	13
70	3	4	2	2	11
71	2	5	3	1	11
72	2	3	3	3	11
73	5	3	4	3	15

Lampiran 6. Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 3 dari 3

No Responden	Pertanyaan				Total
	1	2	3	4	
76	4	3	3	4	14
77	3	4	4	4	15
78	4	3	4	4	15
79	4	5	4	5	18
80	5	4	4	4	17
81	1	5	2	2	10
82	3	4	4	4	15
83	4	4	4	4	16
84	4	3	4	4	15
85	3	5	1	1	10
86	3	5	4	4	16
87	3	3	3	3	12
88	2	3	2	3	10
89	3	4	4	3	14
90	4	4	4	3	15
91	2	2	2	2	8
92	4	3	3	4	14
93	5	1	5	5	16
94	2	3	2	3	10
95	3	3	4	3	13
96	1	5	1	2	9
97	3	4	1	1	9
98	3	5	3	2	13
99	5	3	3	3	14
100	4	2	3	4	13
	347	361	322	304	1334

Lampiran 7. Tabel Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Halaman 1 dari 2

Korelasi Indikator dengan Variabel	Factor Loading	Keterangan
X1.1	0,689	Valid
X1.2	0,642	Valid
X1.3	0,856	Valid
X1.4	0,794	Valid
X1.5	0,658	Valid
X1.6	0,813	Valid
X1.7	0,767	Valid
X1.8	0,768	Valid
X1.9	0,850	Valid
X1.10	0,707	Valid
X2.1	0,770	Valid
X2.2	0,812	Valid
X2.3	0,794	Valid
X2.4	0,767	Valid
X2.5	0,625	Valid
X3.1	0,841	Valid

Lampiran 7. Tabel Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Halaman 2 dari 2

Korelasi Indikator dengan Variabel	Factor Loading	Keterangan
X3.2	0,888	Valid
X3.3	0,899	Valid
X3.4	0,787	Valid
X3.5	0,898	Valid
X3.6	0,890	Valid
Z.1	0,788	Valid
Z.2	0,901	Valid
Z.3	0,893	Valid
Z.4	0,844	Valid
Y.1	0,826	Valid
Y.2	0,857	Valid
Y.3	0,844	Valid
Y.4	0,865	Valid

Lampiran 8. Tabel *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan	0,754
Harga	0,572
Citra Perusahaan	0,719
Kepuasan Pelanggan	0,574
Loyalitas Pelanggan	0,736

Lampiran 9. Validitas Diskriminan (*Diskriminant Validity*)

	Citra Perusahaan	Harga	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
Citra Perusahaan	0,868*				
Harga	0,597	0,757*			
Kepuasan Pelanggan	0,775	0,674	0,848*		
Kualitas Pelayanan	0,863	0,584	0,764	0,758*	
Loyalitas Pelanggan	0,659	0,639	0,834	0,663	0,858*

Lampiran 10. *Cronbach Alpha dan Composite Reability*

	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reability</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,916	0,930	reliabel
Harga	0,816	0,869	reliabel
Citra Perusahaan	0,934	0,948	reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,870	0,911	reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,879	0,917	reliabel

Lampiran 11. Tabel R-Square

	R-square
Kepuasan Pelanggan	0,692
Loyalitas Pelanggan	0,707

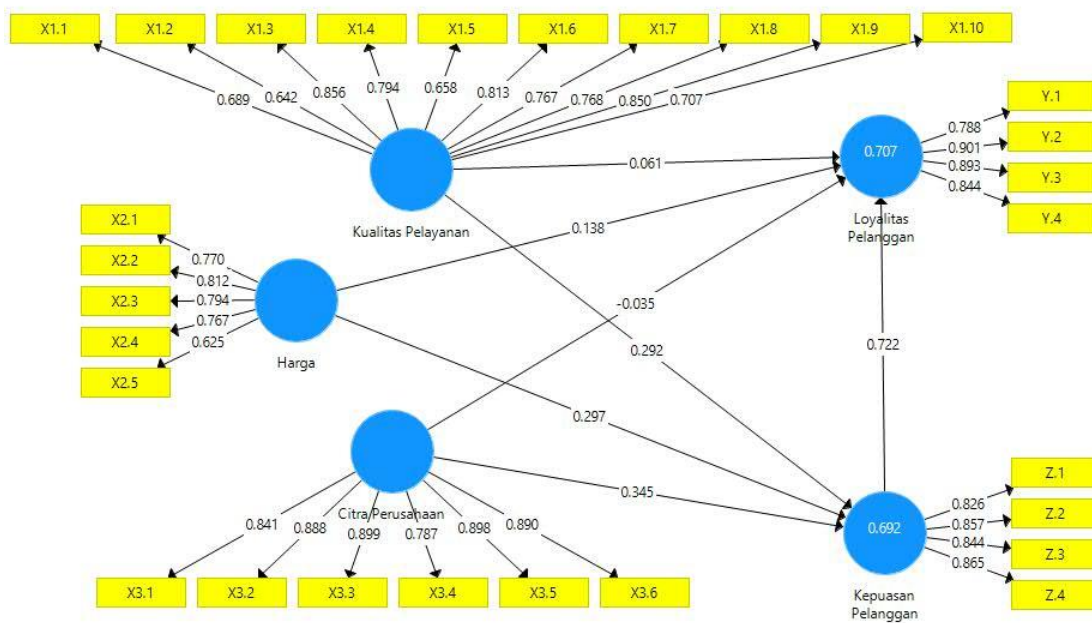
Lampiran 12. Tabel Direct Effect

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Devian (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Loyalitas Pelanggan	0,061	0,068	0,107	0,572	0,568	Tidak signifikan
Harga → Loyalitas Pelanggan	0,138	0,146	0,082	1,678	0,094	Tidak signifikan
Citra Perusahaan → Loyalitas Pelanggan	-0,035	-0,047	0,102	0,344	0,731	Tidak signifikan
Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0,722	0,718	0,081	8,920	0,000	Signifikan

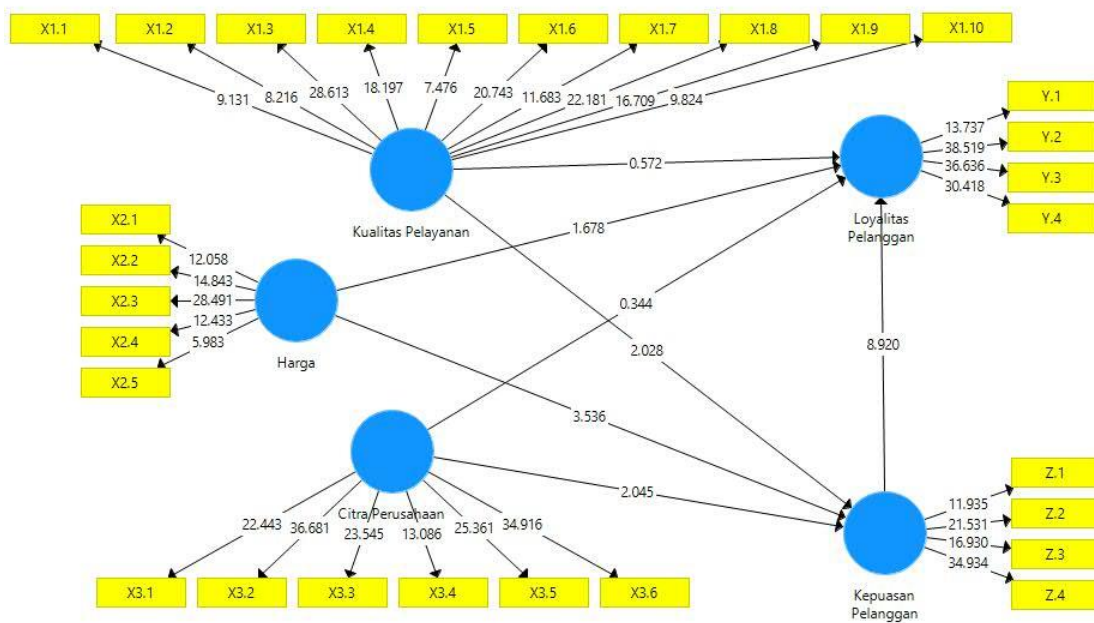
Lampiran 13. Tabel Indirect Effect

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Devian (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0,211	0,224	0,105	2,004	0,046	Signifikan
Harga → Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0,215	0,216	0,064	3,333	0,001	Signifikan
Citra Perusahaan → Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0,249	0,233	0,127	1,964	0,050	Signifikan

Lampiran 14. Outer Model



Lampiran 15. Inner Model



Lampiran 16. Surat Keterangan Riset



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CIPAYUNG
KELURAHAN LUBANG BUAYA
Jl. SPG 7 No.8, RT.6/RW.9

Kode Pos: 13810

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Lurah dari Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur, menerangkan bahwa:

Nama : Anintia Zahro Nabillah
NPK : 21160000235
Program Studi : S1 – Manajemen
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Yang menyatakan benar mengadakan penelitian pada warga di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur dalam rangka menyusun karya ilmiah yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur)” yang dilakukan pada bulan Agustus 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Jakarta, 02 September 2020



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Anintia Zahro Nabillah
NPM : 21160000235
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Maret 1998
Agama : Islam
Alamat : Jl. Amil Saali No.114 RT 06/RW 05,
Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta 13810.
Telepon : 081285010780
Email : anintiazahronabillah@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 13 Pagi, Jakarta : Lulus Tahun 2010
SMPN 272, Jakarta : Lulus Tahun 2013
SMAN 113, Jakarta : Lulus Tahun 2016
STEI Rawamangun, Jakarta : Tahun 2020 sampai sekarang

Pengalaman Organisasi

2011-2013 : Anggota Pramuka SMPN 272, Jakarta
2014-2015 : Anggota Paduan Suara SMAN 113,
Jakarta