

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN MEDIA PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

Kepada YTH Bapak/Ibu/Saudara/Saudari responden,

Dengan Hormat

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi pada jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), saya :

Nama : Restu Putri Kemuning

NPK : 21170000379

Jurusan : Manajemen

Bersama ini penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN MEDIA PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA INTERNET INDIHOME (STUDI PENGGUNA DI RW 09 JL.KEBON KELAPA, UTAN KAYU SELATAN). Di tengah kesibukan Bapak/Ibu dan Saudara/i saat ini, saya mohon kiranya berkenan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan untuk penelitian.

Kuisisioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, untuk itu jawaban yang Bapak/Ibu dan Saudara/i berikan akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak ada jawaban yang benar dan salah, oleh karena itu saya mengharapkan dalam pengisian pernyataan Bapak/Ibu dan Saudara/i menjawab sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

Atas kesediaannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Restu Putri Kemuning

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Isilah data diri sesuai keadaan sebenarnya pada identitas responden.
3. Isi dan pilihlah salah satu jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
4. Pastikan bahwa jawaban-jawaban yang anda berikan adalah jawaban yang jujur, apa adanya dan sesuai dengan kenyataan.
5. Terima kasih atas kesediaan, kerjasama, dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Usia/Umur : A. 17-20 C. 30-39 E. >50
B. 21-29 D. 40-49
3. Jenis Kelamin : A. Laki-laki B. Perempuan
4. Pekerjaan :
A. pelajar/mahasiswa
B. wiraswasta
C. pegawai negeri sipil
D. karyawan
E. lainnya
5. Konsumen : Sudah menggunakan Indihome min 3 bulan

Keterangan jawaban :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

II. DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda (✓) pada pilihan pernyataan pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

NO	VARIABEL KUALITAS PRODUK (X ₁)	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa produk indihome dapat memberikan kecepatan internet secara maksimal saat di gunakan					
2	Saya merasa menggunakan internet indihome sedikit sekali hambatan					
3	Saya merasa sinyal produk indihome tetap stabil dalam kondisi cuaca apapun					
4	Saya merasa fitur-fitur yang disediakan produk indihome dapat diandalkan					
5	Saya merasa produk indihome sesuai dengan standart dan kualitas yang ditawarkan					
6	Saya merasa alat yang digunakan produk indihome dapat bertahan lama/tidak gampang rusak					
7	Saya merasa wifi indihome mempunyai reputasi yang baik					
8	Saya merasa produk indihome bisa dipercaya					

NO	VARIABEL MEDIA PROMOSI (X ₂)	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
9	Saya mengetahui produk indihome dari sosial media facebook					
10	Saya mengetahui produk indihome dari sosial media instagram					
11	Saya mengetahui produk indihome dari berbagai market place					
12	Saya mengetahui produk indihome dari iklan di youtube					
13	Saya mengetahui produk indihome dari e-mail marketing					

NO	VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
14	Saya tetap menggunakan layanan indihome setiap bulan					
15	Selain membeli produk indihome, saya juga akan membeli produk lain yang dijual oleh Telkom Indonesia					
16	Saya akan merekomendasi kepada teman-teman dan keluarga saya untuk mempergunakan layanan indihome					
17	Saya tidak akan tertarik untuk mempergunakan layanan internet lain selain indihome					

NO	VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN (Z)	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
18	Saya merasa mendapatkan manfaat sesuai harapan dan keinginan saya					
19	Saya merasa produk indihome memberikan jaminan atau kualitas yang sesuai dengan yang dipromosikan					
20	Saya merasa promosi yang disampaikan indihome sesuai dengan pelayanan dan produk yang didapatkan konsumen					
21	Saya merasa puas terhadap produk indihome dan ingin tetap menggunakan produk indihome					

LAMPIRAN 2. Tabel tabulasi variabel Kualitas Produk

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL_X1
4	3	3	4	4	4	3	4	29
4	4	5	5	5	4	4	4	35
3	3	2	3	3	4	3	4	25
3	1	1	2	3	3	1	3	17
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	3	4	3	4	4	4	4	30
4	4	2	4	5	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	1	1	3	4	2	3	3	19
4	3	3	4	4	4	4	3	29
5	3	4	3	2	3	3	3	26
5	5	4	4	5	5	4	4	36
4	4	3	4	4	4	4	1	28
5	3	4	3	2	3	3	3	26
4	3	3	4	4	4	3	3	28
3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	2	3	2	3	3	2	2	20
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	4	4	4	4	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	4	2	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	4	4	3	3	4	28
4	4	3	4	4	3	4	4	30
5	4	4	4	4	4	4	4	33
3	3	3	4	4	4	3	3	27

4	4	3	4	4	3	3	3	28
4	2	4	4	4	4	2	4	28
4	4	4	4	3	3	4	4	30
1	2	2	2	2	4	4	2	19
4	3	3	4	4	4	4	5	31
2	2	2	2	2	4	2	2	18
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	3	3	4	4	4	30
4	3	2	4	4	3	4	3	27
3	3	2	3	3	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	4	3	3	3	2	3	26
3	2	3	3	4	3	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	3	4	3	3	4	29
3	3	2	3	3	3	3	3	23
5	4	3	4	3	4	4	4	31
4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	2	4	4	4	4	4	28
3	3	4	3	4	4	5	4	30
3	3	2	4	4	4	3	4	27
3	3	3	3	2	2	2	2	20
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	4	3	5	4	2	4	4	29

4	4	3	3	4	3	4	4	29
310	285	272	306	312	310	304	303	2402

LAMPIRAN 3. Tabel tabulasi variabel Media Promosi

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
3	3	4	4	3	17
5	5	4	4	4	22
2	4	2	2	2	12
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19
3	3	4	3	2	15
4	5	4	4	4	21
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
3	3	4	3	3	16
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25
3	4	5	3	3	18
4	4	4	3	4	19
1	1	4	4	2	12
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	4	4	2	2	14
1	2	4	1	1	9
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	2	16
2	2	2	2	2	10
2	2	4	2	2	12
4	3	4	4	4	19
2	4	2	2	2	12
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	2	4	2	2	12
2	4	4	4	3	17
4	5	4	5	1	19
4	2	2	4	4	16

4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	3	3	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
2	5	4	4	2	17
3	3	4	3	3	16
3	3	3	3	3	15
4	2	4	4	3	17
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	3	19
3	3	4	3	3	16
2	4	2	2	2	12
3	3	4	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	2	10
2	2	4	2	2	12
3	3	3	3	2	14
4	3	3	3	3	16
2	2	4	2	2	12
2	2	2	2	4	12
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
2	2	4	3	4	15
1	4	1	2	3	11
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	2	15
4	4	4	4	4	20
2	2	2	4	2	12
4	3	3	3	3	16

3	2	3	3	1	12
4	4	4	5	4	21
3	3	4	3	3	16
272	290	300	282	262	1406

LAMPIRAN 4. Tabel tabulasi variabel loyalitas pelanggan

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL_Y
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	2	3	3	12
2	2	2	3	9
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	4	3	14
4	3	2	2	11
4	4	4	3	15
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
3	3	3	1	10
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
1	1	3	2	7
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
2	4	3	4	13
3	3	3	3	12
5	4	5	5	19
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
5	3	3	2	13
4	3	4	3	14
1	1	2	2	6
3	3	3	3	12
4	2	2	1	9
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	4	4	1	13
4	2	3	3	12

3	2	4	3	12
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
1	1	3	3	8
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	2	3	2	10
2	4	4	3	13
4	4	4	4	16
4	2	4	4	14
4	4	2	2	12
4	3	3	3	13
5	4	4	3	16
2	2	2	2	8
4	3	4	3	14
4	4	4	3	15
3	3	3	3	12
5	4	4	4	17
4	4	3	2	13
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
2	3	3	3	11
3	3	4	3	13
4	4	3	3	14
4	3	4	3	14
4	2	4	2	12
4	4	4	2	14
5	5	5	5	20
4	3	4	3	14
4	2	4	3	13
1	2	3	1	7
3	4	4	3	14
5	2	4	5	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
5	1	4	2	12
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13

3	4	3	4	14
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
310	281	306	273	1170

LAMPIRAN 5. Tabel tabulasi variabel Kepuasan Konsumen

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	TOTAL_Z
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
3	2	2	3	10
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
2	4	4	4	14
2	3	3	3	11
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
4	4	4	5	17
4	3	3	3	13
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14
4	3	4	3	14
2	2	2	2	8
3	4	3	3	13
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
3	3	3	3	12
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16

4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
5	5	5	5	20
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
4	5	5	5	19
4	4	4	3	15
3	3	3	2	11
3	3	4	3	13
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
3	2	3	3	11
3	3	3	4	13
4	5	5	4	18
2	3	3	2	10
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	5	4	16
4	4	4	3	15
3	3	3	2	11
4	3	3	3	13
4	4	5	5	18
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
3	3	4	3	13

4	4	3	3	14
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
307	308	311	306	1232

LAMPIRAN 6. Output SmartPLS versi 3.0 Validitas Kualitas Produk

Variabel	Pernyataan	Loading Faktor	Batas	Keterangan
Kualitas Produk	X1.1	0,818	0,5	Valid
	X1.2	0,794	0,5	Valid
	X1.3	0,718	0,5	Valid
	X1.4	0,81	0,5	Valid
	X1.5	0,768	0,5	Valid
	X1.7	0,667	0,5	Valid
	X1.8	0,748	0,5	Valid

LAMPIRAN 7. Output SmartPLS versi 3.0 Validitas Media Promosi

Variabel	Pernyataan	Loading Faktor	Batas	Keterangan
Media Promosi	X2.1	0,914	0,5	Valid
	X2.2	0,759	0,5	Valid
	X2.3	0,728	0,5	Valid
	X2.4	0,874	0,5	Valid
	X2.5	0,796	0,5	Valid

LAMPIRAN 8. Output SmartPLS versi 3.0 Validitas Loyalitas Pelanggan

Variabel	Pernyataan	Loading Faktor	Batas	Keterangan
Loyalitas Pelanggan	Y.1	0,758	0,5	Valid
	Y.2	0,756	0,5	Valid
	Y.3	0,863	0,5	Valid
	Y.4	0,81	0,5	Valid

LAMPIRAN 9. Output SmartPLS versi 3.0 Validitas Kepuasan Konsumen

Variabel	Pernyataan	Loading Faktor	Batas	Keterangan
Kepuasan Konsumen	Z.1	0,864	0,5	Valid
	Z.2	0,907	0,5	Valid
	Z.3	0,876	0,5	Valid
	Z.4	0,894	0,5	Valid

LAMPIRAN 10. Output SmartPLS versi 3.0 *Cross Loading Discriminant Validity*

	Kualitas Produk	Media Promosi	Loyalitas Pelanggan	Kepuasan Konsumen
X1.1	0,818	0,309	0,646	0,748
X1.2	0,794	0,328	0,519	0,504
X1.3	0,718	0,319	0,557	0,560
X1.4	0,810	0,223	0,479	0,575
X1.5	0,768	0,126	0,450	0,535
X1.7	0,667	0,289	0,523	0,581
X1.8	0,748	0,167	0,399	0,440
X2.1	0,313	0,914	0,492	0,459
X2.2	0,255	0,759	0,276	0,327
X2.3	0,305	0,728	0,344	0,366
X2.4	0,245	0,874	0,368	0,364
X2.5	0,262	0,796	0,380	0,379
Y1.1	0,479	0,224	0,758	0,624
Y1.2	0,456	0,331	0,756	0,476
Y1.3	0,674	0,400	0,863	0,741
Y1.4	0,538	0,510	0,810	0,623
Z1.1	0,627	0,445	0,712	0,864
Z1.2	0,727	0,385	0,676	0,907
Z1.3	0,677	0,454	0,642	0,876
Z1.4	0,644	0,378	0,746	0,894

LAMPIRAN 11. Output SmartPLS versi 3.0 *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reability	keterangan
Kualitas Produk	0,906	reliabel
Media Promosi	0,909	reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,875	reliabel
Kepuasan Konsumen	0,935	reliabel

LAMPIRAN 12. Output SmartPLS versi 3.0 *Average Variance Extracted*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Produk	0,581	Valid
Media Promosi	0,668	Valid
Loyalitas Pelanggan	0,637	Valid
Kepuasan Konsumen	0,784	Valid

LAMPIRAN 13. Output SmartPLS versi 3.0 *Model fit*

	Saturated Model	Estimated Model
NFI	0,753	0,753

LAMPIRAN 14. Output SmartPLS versi 3.0 *R Square*

	R Square
Loyalitas Pelanggan	0,647
Kepuasan Konsumen	0,622

LAMPIRAN 15. Output SmartPLS versi 3.0 *Direct Effect*

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
kualitas produk -> loyalitas pelanggan	0,216	1,905	0,057	tidak signifikan
kualitas produk -> kepuasan konsumen	0,674	9,195	0,000	signifikan
media promosi -> loyalitas pelanggan	0,129	1,378	0,169	tidak signifikan
media promosi -> kepuasan konsumen	0,241	2,784	0,006	signifikan
kepuasan konsumen -> loyalitas pelanggan	0,560	4,558	0,000	signifikan

LAMPIRAN 16. Output SmartPLS versi 3.0 *Indiirect Effect*

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
kualitas produk -> kepuasan konsumen -> loyalitas pelanggan	0,378	4,330	0,000	signifikan
media promosi -> kepuasan konsumen -> loyalitas pelanggan	0,135	2,274	0,023	signifikan

LAMPIRAN 17. Surat Keterangan Riset

RUKUN WARGA 09
KELURAHAN UTAN KAYU SELATAN
MATRAMAN

Sekretariat : Jl. Kebon Kelapa Rt. 004/09 No. 15 Kel. Utan Kayu Selatan Jakarta Timur Telp. (021) 8512450

Nomor	: 298/24/09/UK/0111/2021	25 Juli 2021
Sifat	: Biasa	Kepada
Lampiran	: -	Yth Wakil Ketua I
Hal	: Izin Riset	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
		Di
		Jakarta

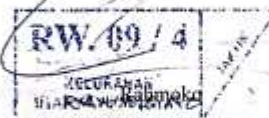
Sehubungan surat wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia No. 388/BAA&AD/STEI/VII/2021 perihal permohonan izin riset bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dengan ini ketua RW 09 Utan Kayu Selatan memberikan izin kepada :

Nama : Restu Putri Kemuning
 NPK : 21170000379
 Program Studi : S1 - Manajemen
 Judul skripsi : Pengaruh kualitas produk dan media promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen pada internet indihome dimasa pandemi Covid-19 (study pengguna di RW 09 Jl.kebon kelapa, Utan Kayu Selatan)

Untuk mengadakan riset dalam bidang manajemen untuk penulisan skripsi di RW 09 Utan Kayu Selatan.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya , diucapkan Terimakasih.

Ketua RW 09 UKS



Tembusan :
 Lurah Utan Kayu Selatan

LAMPIRAN 18. Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****DATA PRIBADI**

Nama Lengkap	: Restu Putri Kemuning
NPM	: 21170000379
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Jakarta, 22 Maret 1998
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jl Kebon Kelapa RT 004 RW 09 NO.40 Utan Kayu Selatan Matraman Jakarta Timur
No. Telepon	: 0895325634956
Email	: restuputrikemuning2@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia	: 2017 – Sekarang
SMA Pelita Tiga Rawamangun	: 2013 – 2016
SMP Negeri 118 Jakarta Pusat	: 2010– 2013
SD Negeri UKS 01 Pagi	: 2004 – 2010

PENGALAMAN ORGANISASI

Karang Taruna RW 09	: 2011 - 2020
---------------------	---------------