

Surakarta, Mei 2010

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Masyarakat Kota Surakarta
di Tempat

Dengan hormat,

Di tengah-tengah kesibukan ini, perkenankanlah kami memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari untuk meluangkan waktu guna mengisi angket yang kami sajikan berikut ini.

Angket berikut ini, kami maksudkan untuk mendapatkan data penelitian berjudul "***ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA, PROMOSI, DAN FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL DI SURAKARTA***". Perlu diketahui bahwa pengisian angket ini tidak akan berpengaruh terhadap apa pun yang dapat merugikan bapak/ibu/saudara/saudari. Identitas beserta jawaban yang bapak/ibu/saudara/saudari berikan akan kami jamin kerahasiaannya. Oleh karena itu, bapak/ibu/saudara/saudari tidak perlu ragu-ragu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini. Angket ini semata-mata untuk keperluan penelitian guna penyusunan skripsi.

Kami berharap agar bapak/ibu/saudara/saudari bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut sesuai dengan apa yang bapak/ibu/saudara/saudari rasakan dan alami. Apa pun jawabannya tidak ada yang dinilai salah, semuanya benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Setiap jawaban dari bapak/ibu/saudara/saudari, betul-betul merupakan bantuan yang tidak ternilai bagi penelitian kami.

Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu/saudara/saudari dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

AHMAD SIDIQ

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda (√) atau mengisi jawaban sesuai dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya.

A. Identitas Responden

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Umur : _____ tahun
4. Pendidikan anda yang terakhir
 Tamatan SD
 Tamatan SMP
 Tamatan SMA
 Sarjana (S1)
5. Penghasilan perbulan
 Kurang dari Rp. 1.000.000,-
 Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000,-
 Lebih dari Rp 2.000.000,-

B. Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan yang menurut anda sesuai dengan yang anda rasakan dalam menggunakan pelayanan *Telkomsel*, dengan memberikan tanda silang (✓) dengan kriteria sebagai berikut:

- Jawaban SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

H A R G A

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Harga provider <i>Telkomsel</i> cukup terjangkau bagi saya					
2.	<i>Telkomsel</i> memberikan kualitas jasa pelayanan sesuai dengan harga yang ditawarkan					
3.	Provider <i>Telkomsel</i> mempunyai produk hemat yang ekonomis digunakan oleh konsumen					
4.	Terdapat berbagai paket jasa komunikasi yang ditawarkan Provider <i>Telkomsel</i> dengan harga terjangkau					

P R O M O S I

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Provider <i>Telkomsel</i> melakukan publikasi produk-produknya melalui media cetak maupun elektronik					
2.	<i>Telkomsel</i> menjadi sponsor berbagai kegiatan sosial di masyarakat					
3.	<i>Telkomsel</i> mendukung pemerintah mengatasi permasalahan komunikasi					
4.	<i>Telkomsel</i> memberikan selebaran pada masyarakat tentang berbagai keunggulan produk					
5.	<i>Telkomsel</i> mengunjungi konsumen di berbagai tempat umum yang memberikan penjelasan tentang kelebihan kualitas jasa pelayana.					

FASILITAS PENDUKUNG

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Telkomsel</i> mempunyai kualitas pelayanan komunikasi yang cukup baik					
2.	<i>Telkomsel</i> mempunyai berbagai model produk yang sangat fleksibel digunakan untuk konsumen					
3.	<i>Telkomsel</i> mendirikan berbagai kantor-kantor untuk menanggapi berbagai keluhan konsumen					
4.	<i>Telkomsel</i> siap siaga melayani berbagai permasalahan seputar masalah komunikasi					

KEPUASAN KONSUMEN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasakan kemudahan dalam menggunakan jasa komunikasi dari <i>Telkomsel</i>					
2.	Saya merasakan bahwa produk-produk provider <i>Telkomsel</i> sangat terjangkau					
3.	Adanya promosi memudahkan saya mengenal lebih baik tentang Provider <i>Telkomsel</i>					
4.	Adanya kantor pelayanan <i>Telkomsel</i> , memudahkan Saya untuk berkonsultasi masalah komunikasi					
5.	Ketanggapan karyawan <i>Telkomsel</i> dalam melayani konsumen, membuat Saya merasa puas					

LOYALITAS KONSUMEN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tidak pernah berganti-ganti dengan provider lain					
2.	Saya senantiasa menggunakan produk-produk dari provider <i>Telkomsel</i>					
3.	Saya senantiasa tetap menggunakan provider <i>Telkomsel</i> meskipun banyak berita miring tentang provider tersebut					
4.	Saya tidak tertarik dengan berbagai penawaran dari provider-provider lain					
5.	Saya merekomendasikan teman atau saudara untuk menggunakan provider <i>Telkomsel</i>					

😊😊😊TERIMA KASIH😊😊😊

	h1	h2	h3	h4	p1	p2	p3	p4	p5	f1	f2	f3	f4	k1
1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5
2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	1	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	1	2	1	1	5
5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4
6	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	4
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4
10	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5
11	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	2	4	3
12	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	2	4
13	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	4
14	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4
15	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	2	2	5
16	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4
17	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5
19	1	1	2	1	2	1	1	2	2	5	5	4	4	1
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4
21	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
23	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	2	1	5
24	4	5	5	5	5	5	5	3	4	1	1	2	1	4
25	5	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	5
26	5	5	5	5	5	3	3	2	4	5	5	4	4	3
27	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3
28	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4
29	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	4
30	2	1	1	1	1	1	1	2	1	5	3	5	5	1
31	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4
32	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	2	3
33	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	3	4
34	5	3	3	2	4	3	3	5	5	2	2	4	2	3
35	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4
36	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	3	4	4
37	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4
38	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	5
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	4
40	1	1	1	2	4	4	3	4	3	5	3	5	5	1
41	5	3	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
42	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	1	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

	k2	k3	k4	k5	l1	l2	l3	l4	l5
1	5	5	3	4	4	5	4	5	4
2	4	4	5	5	3	4	5	3	3
3	4	5	5	5	4	3	5	4	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	2	4	4	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5
8	5	4	4	3	4	4	5	4	5
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5
10	5	4	4	3	4	4	5	4	5
11	4	4	5	4	5	5	4	3	4
12	5	5	4	4	3	4	5	3	3
13	5	4	5	4	5	4	3	4	4
14	5	5	4	4	5	5	4	5	5
15	4	5	4	5	4	4	3	4	4
16	4	5	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	5	4	5
18	4	5	4	5	5	5	5	4	5
19	2	1	2	1	1	2	1	1	2
20	5	4	5	5	5	5	5	4	4
21	5	5	5	5	5	5	4	5	4
22	5	4	4	5	5	5	5	5	3
23	5	5	5	4	4	4	4	4	3
24	5	5	5	4	4	4	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	2	4	4	1	1	1	2	1
27	3	2	4	4	3	3	4	5	3
28	4	4	3	3	4	4	3	5	4
29	4	4	4	5	3	3	4	5	3
30	2	1	1	2	2	1	1	2	1
31	5	5	5	4	4	4	4	5	4
32	3	5	5	4	5	5	5	5	4
33	5	5	5	4	4	4	4	5	4
34	3	2	4	4	5	5	5	5	4
35	4	4	4	3	5	5	4	5	5
36	5	5	4	4	5	5	4	5	5
37	4	4	4	5	4	4	4	4	5
38	5	5	3	4	5	5	3	4	4
39	5	5	5	5	4	4	5	5	5
40	2	1	2	1	1	1	2	1	2
41	4	4	4	2	3	3	4	5	3
42	4	5	4	4	4	4	3	5	4
43	5	4	5	5	5	5	4	5	5

	h1	h2	h3	h4	p1	p2	p3	p4	p5	f1	f2	f3	f4	k1
44	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	4
45	4	5	4	3	4	3	3	5	5	2	2	2	1	4
46	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4
47	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	3	4	3
48	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
49	3	2	4	4	5	4	5	5	5	5	2	3	4	5
50	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5
51	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1
52	4	5	5	5	2	1	2	1	1	5	3	3	4	5
53	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4
54	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	2	2	1	4
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	5
56	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5
58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	2	4
59	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	2	4	2	5
60	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	1	1	2	4
61	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4
62	5	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
63	5	3	3	2	5	5	4	5	5	2	1	1	1	4
64	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4
65	3	4	4	5	2	4	4	4	4	1	2	1	2	4
66	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	2	4	4	3
67	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	2	1	1	5
68	1	2	1	1	1	1	2	1	2	5	4	4	5	1
69	3	5	5	4	5	4	4	4	3	1	2	1	1	5
70	1	1	2	2	1	1	2	2	1	5	4	4	4	4
71	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5
72	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	2	2	5
73	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	2	4	5
74	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2
75	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4
76	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4
77	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5
78	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4
79	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	1	2	3
80	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	2	4	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	1	4
82	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	2	1	5
84	1	1	3	2	1	1	2	1	1	5	4	5	5	1
85	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
86	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	4	5

	k2	k3	k4	k5	l1	l2	l3	l4	l5
44	5	5	5	4	5	5	5	5	4
45	4	5	4	5	5	4	4	4	3
46	5	5	5	4	4	4	5	4	5
47	4	4	5	4	5	4	4	4	3
48	5	3	4	5	3	3	2	4	4
49	3	4	3	5	4	4	4	3	3
50	5	3	4	5	5	5	4	5	4
51	2	2	1	1	1	2	2	1	1
52	5	5	4	4	4	5	5	5	4
53	4	4	4	3	4	5	4	5	5
54	3	4	4	5	4	5	5	5	4
55	4	5	5	5	4	5	5	5	5
56	3	5	5	4	4	5	5	5	4
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	4	5
59	4	5	4	3	4	4	5	4	5
60	4	5	5	4	5	4	4	4	3
61	5	4	5	5	4	4	5	4	5
62	4	5	4	4	5	5	5	3	4
63	5	5	5	4	1	2	1	2	1
64	5	4	4	3	5	3	4	5	4
65	5	5	5	4	4	4	4	5	4
66	4	4	5	4	3	4	4	5	4
67	5	5	4	5	4	4	4	5	5
68	2	2	1	1	1	2	1	2	1
69	5	5	4	5	5	5	5	4	5
70	4	4	3	3	4	4	4	3	4
71	5	5	3	4	5	5	4	4	5
72	4	4	5	5	3	3	4	5	3
73	4	5	5	3	5	5	5	4	5
74	4	4	5	5	5	5	5	5	4
75	3	4	4	5	5	5	4	4	4
76	4	5	5	5	5	5	5	4	5
77	4	4	2	4	5	5	4	4	4
78	4	5	4	3	5	5	4	5	5
79	3	5	5	4	3	3	2	4	4
80	4	5	5	2	4	4	5	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	4	5
82	4	5	4	3	4	4	5	4	5
83	5	5	5	5	5	5	5	4	5
84	1	2	1	1	1	2	1	2	1
85	5	5	5	5	5	5	5	3	4
88	4	5	4	5	4	4	5	4	5

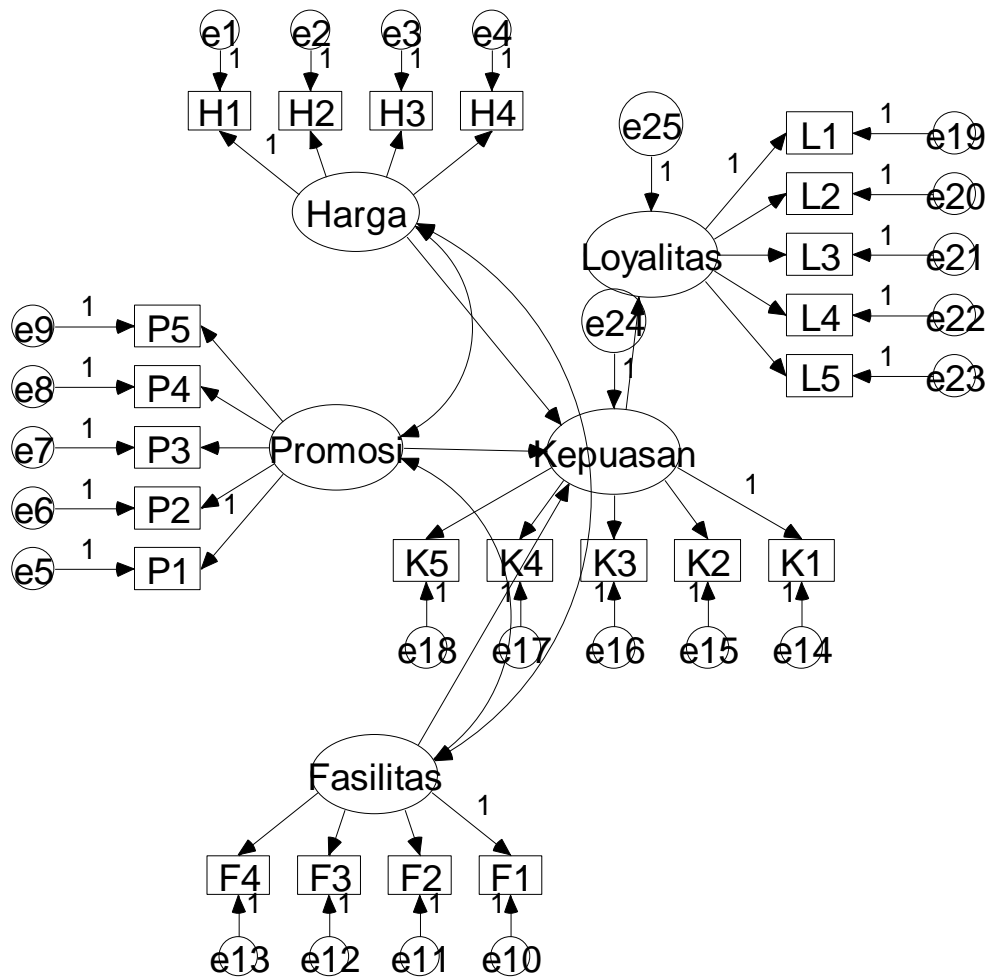
	h1	h2	h3	h4	p1	p2	p3	p4	p5	f1	f2	f3	f4	k1
87	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
88	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4
89	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3
90	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	2	4	4
91	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
92	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	4
93	3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4
94	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4
95	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4
96	1	1	2	1	1	2	1	2	1	5	4	5	5	1
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5
98	4	5	4	3	5	3	3	2	4	1	1	2	2	4
99	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	2
100	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	1	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	4
102	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
103	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4
104	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5
105	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	2	4	3
106	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	2	4
107	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	4
108	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4
109	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	2	2	5
110	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4
111	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5
113	1	1	2	1	2	1	1	2	2	5	5	4	4	1
114	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4
115	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	2
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	4
117	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
118	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4
119	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5
120	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	2	4	3
121	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	2	4
122	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	4
123	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4
124	5	3	4	5	3	4	5	3	3	2	4	2	2	5
125	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4
126	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	5
128	1	1	2	1	2	1	1	2	2	5	5	4	4	1
129	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4

	k2	k3	k4	k5	l1	l2	l3	l4	l5
87	5	5	5	5	5	4	3	4	4
88	5	5	4	4	5	5	4	5	5
89	3	2	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	4	5	5	4	4	5	5
91	5	5	5	4	4	5	5	5	3
92	5	4	5	5	5	3	4	5	4
93	4	4	4	3	4	2	4	3	5
94	4	5	4	5	5	4	4	4	3
95	5	5	5	4	5	4	4	5	5
96	2	1	1	1	1	1	2	1	1
97	5	5	4	5	5	5	5	5	5
98	4	5	4	5	5	5	4	4	2
99	4	4	5	5	5	5	5	5	4
100	4	5	4	5	5	5	4	4	4
101	5	5	5	5	5	5	5	4	5
102	5	4	4	3	4	4	5	4	5
103	5	5	5	4	5	5	5	4	5
104	5	4	4	3	4	4	5	4	5
105	4	4	5	4	5	5	4	3	4
106	5	5	4	4	3	4	5	3	3
107	5	4	5	4	5	4	3	4	4
108	5	5	4	4	5	5	4	5	5
109	4	5	4	5	4	4	3	4	4
110	4	5	4	3	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	4	4	5	4	5
112	4	5	4	5	5	5	5	4	5
113	2	1	2	1	1	2	1	1	2
114	5	4	5	5	5	5	5	4	4
115	4	4	4	2	4	4	5	4	5
116	5	5	5	5	5	5	5	4	5
117	5	4	4	3	4	4	5	4	5
118	5	5	5	4	5	5	5	4	5
119	5	4	4	3	4	4	5	4	5
120	4	4	5	4	5	5	4	3	4
121	5	5	4	4	3	4	5	3	3
122	5	4	5	4	5	4	3	4	4
123	5	5	4	4	5	5	4	5	5
124	4	5	4	5	4	4	3	4	4
125	4	5	4	3	4	4	4	4	4
126	4	4	3	3	4	4	5	4	5
127	4	5	4	5	5	5	5	4	5
128	2	1	2	1	1	2	1	1	2
129	5	4	5	5	5	5	5	4	4

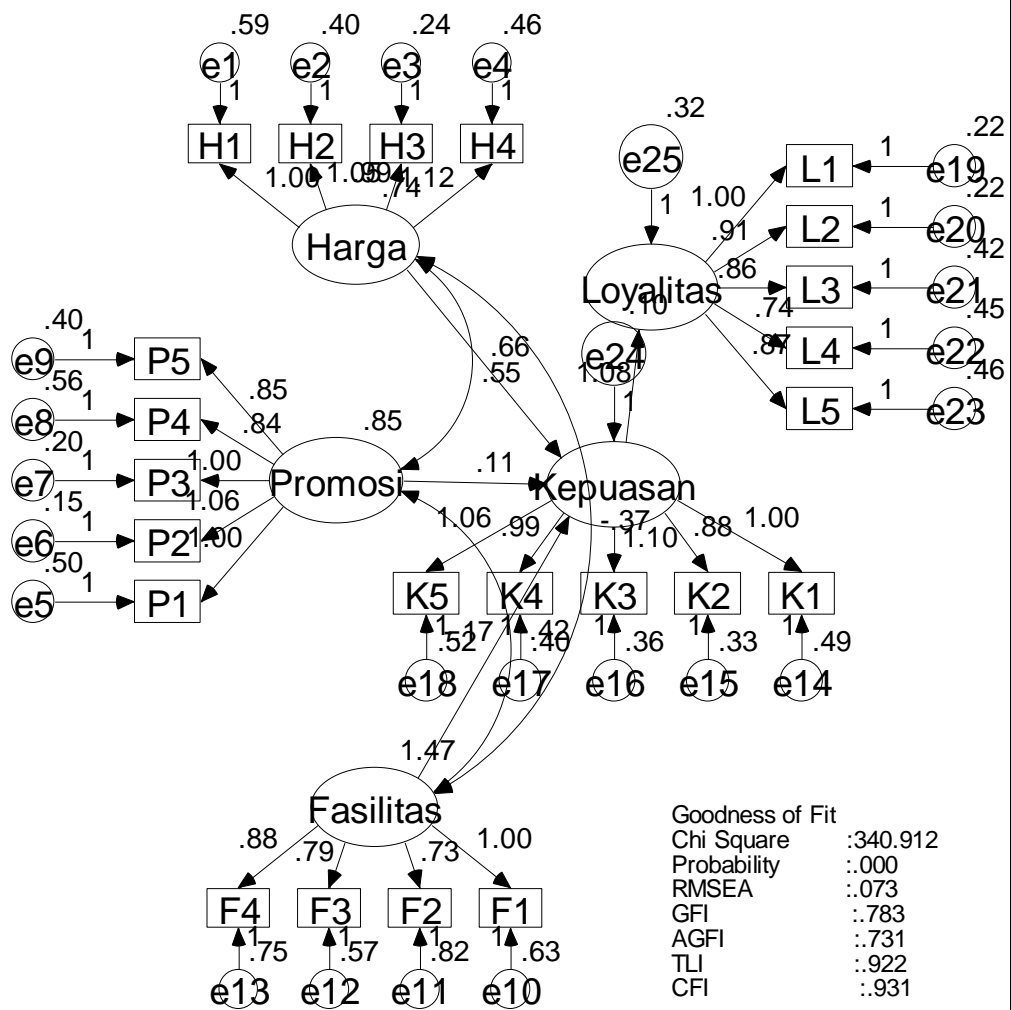
	h1	h2	h3	h4	p1	p2	p3	p4	p5	f1	f2	f3	f4	k1
130	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4
131	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
132	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	2	1	5
133	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	2	4	4	3
134	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	2	1	1	5
135	1	2	1	1	1	1	2	1	2	5	4	4	5	1
136	3	5	5	4	5	4	4	4	3	1	2	1	1	5
137	1	1	2	2	1	1	2	2	1	5	4	4	4	4
138	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5
139	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	2	2	5
140	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	2	4	5
141	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2
142	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4
143	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4
144	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	4
146	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
147	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4
148	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5
149	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	2	4	3
150	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5

	k2	k3	k4	k5	l1	l2	l3	l4	l5
130	5	5	5	5	5	5	4	5	4
131	5	4	4	5	5	5	5	5	3
132	5	5	5	4	4	4	4	4	3
133	4	4	5	4	3	4	4	5	4
134	5	5	4	5	4	4	4	5	5
135	2	2	1	1	1	2	1	2	1
136	5	5	4	5	5	5	5	4	5
137	4	4	3	3	4	4	4	3	4
138	5	5	3	4	5	5	4	4	5
139	4	4	5	5	3	3	4	5	3
140	4	5	5	3	5	5	5	4	5
141	4	4	5	5	5	5	5	5	4
142	3	4	4	5	5	5	4	4	4
143	4	5	5	5	5	5	5	4	5
144	4	4	2	4	5	5	4	4	4
145	5	5	5	5	5	5	5	4	5
146	5	4	4	3	4	4	5	4	5
147	5	5	5	4	5	5	5	4	5
148	5	4	4	3	4	4	5	4	5
149	4	4	5	4	5	5	4	3	4
150	5	4	4	5	5	5	5	5	3

ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA, PROMOSI, DAN FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL DI SURAKARTA



ANALISIS PENGARUH KEBIJAKAN HARGA, PROMOSI, DAN FASILITAS PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL DI SURAKARTA



Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
F4	1.000	5.000	-.239	-.975	-1.309	-2.672
F3	1.000	5.000	-.278	-1.134	-1.095	-2.235
F2	1.000	5.000	-.133	-.544	-1.088	-2.221
F1	1.000	5.000	-.680	-2.777	-.990	-2.020
L5	1.000	5.000	-1.246	-5.086	.990	2.020
L4	1.000	5.000	-1.420	-5.797	1.736	3.544
L3	1.000	5.000	-1.422	-5.803	1.433	2.926
L2	1.000	5.000	-1.337	-5.458	1.276	2.605
L1	1.000	5.000	-1.563	-6.381	1.814	3.703
K5	1.000	5.000	-1.228	-5.012	.905	1.848
K4	1.000	5.000	-1.590	-6.492	2.387	4.872
K3	1.000	5.000	-1.646	-6.720	1.959	3.999
K2	1.000	5.000	-1.120	-4.572	.888	1.813
K1	1.000	5.000	-1.379	-5.628	1.609	3.284
P5	1.000	5.000	-1.454	-5.936	2.155	4.398
P4	1.000	5.000	-1.397	-5.703	1.067	2.179
P3	1.000	5.000	-1.410	-5.755	1.433	2.926
P2	1.000	5.000	-1.825	-7.450	2.980	6.084
P1	1.000	5.000	-1.650	-6.735	1.540	3.144
H4	1.000	5.000	-1.380	-5.632	.808	1.650
H3	1.000	5.000	-1.298	-5.299	1.746	3.564
H2	1.000	5.000	-1.415	-5.779	1.495	3.051
H1	1.000	5.000	-1.607	-6.561	1.762	3.597
Multivariate					27.759	4.093

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
63	46.219	.003	.245
26	42.238	.009	.210
34	41.713	.010	.076
51	41.653	.010	.018
41	38.090	.025	.105
52	37.190	.031	.092
54	35.063	.051	.253
80	33.850	.067	.360
19	33.835	.068	.234
70	33.025	.081	.286
49	32.681	.087	.250
98	32.556	.089	.179
79	32.452	.091	.122
100	32.366	.093	.078
2	31.868	.103	.088
64	30.630	.132	.244
15	30.205	.144	.264
93	30.111	.146	.204
30	29.798	.155	.203
96	29.158	.175	.293
61	28.027	.215	.585
27	27.894	.220	.537
44	27.858	.221	.455
11	27.829	.222	.373
68	27.543	.234	.386
73	27.543	.234	.301
40	27.243	.246	.322
59	27.018	.255	.320
84	26.884	.261	.288
5	26.821	.264	.236
31	26.746	.267	.194
48	26.135	.295	.323
4	25.965	.302	.308
92	25.687	.316	.337
50	25.206	.340	.451
99	24.890	.356	.504
25	24.826	.359	.449
89	24.180	.394	.648

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
74	24.178	.394	.570
6	24.016	.403	.562
3	24.015	.403	.481
72	23.716	.420	.535
91	23.668	.422	.477
45	23.633	.424	.413
12	23.502	.432	.393
17	23.067	.457	.514
10	23.055	.458	.440
88	23.048	.458	.366
77	22.987	.462	.318
38	22.669	.480	.384
90	22.393	.497	.434
32	22.342	.500	.380
13	22.317	.501	.317
47	22.212	.507	.291
56	22.094	.515	.272
69	22.029	.518	.233
60	21.507	.550	.384
66	21.425	.555	.346
75	21.091	.576	.426
29	21.065	.577	.361
33	20.965	.583	.331
22	20.837	.591	.315
82	20.754	.596	.279
65	20.632	.604	.261
86	20.573	.607	.220
85	20.531	.610	.177
62	20.137	.634	.259
42	19.454	.675	.501
24	19.422	.676	.432
28	19.109	.695	.505
87	19.031	.699	.457
35	19.031	.699	.372
1	19.031	.699	.292
94	17.863	.765	.763
78	17.836	.766	.698
14	17.835	.766	.613
53	17.295	.795	.771
67	16.775	.820	.879

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
37	16.767	.821	.824
36	16.476	.834	.853
95	16.461	.835	.792
20	16.126	.850	.836
39	15.610	.871	.913
8	15.358	.881	.919
16	14.999	.895	.941
23	13.833	.932	.997
76	13.503	.940	.997
55	13.478	.941	.994
21	13.462	.941	.986
58	11.728	.974	1.000
81	11.431	.978	1.000
18	11.141	.982	1.000
71	10.972	.983	1.000
46	10.941	.984	.999
9	10.698	.986	.997
43	10.425	.988	.993
83	10.366	.989	.973
7	9.608	.993	.972
97	8.635	.997	.964
57	7.844	.999	.870

Sample Covariances (Group number 1)

	F4	F3	F2	F1	L5	L4	L3	L2	L1	K5	K4	K3	K2	K1	P5	P4	P3	P2	P1	H4	H3	H2	H1
F4	1.889																						
F3	1.040	1.490																					
F2	.939	.810	1.618																				
F1	1.263	1.156	1.177	2.104																			
L5	-.299	-.330	-.229	-.308	1.280																		
L4	-.414	-.359	-.255	-.260	.732	1.046																	
L3	-.372	-.359	-.283	-.431	.891	.672	1.225																
L2	-.383	-.349	-.184	-.344	.812	.707	.862	1.118															
L1	-.384	-.409	-.195	-.310	.932	.786	.892	1.027	1.306														
K5	-.751	-.620	-.411	-.642	.520	.618	.609	.678	.788	1.260													
K4	-.505	-.479	-.356	-.557	.603	.612	.669	.543	.652	.747	1.048												
K3	-.688	-.617	-.460	-.601	.735	.619	.732	.751	.799	.645	.701	1.152											
K2	-.425	-.398	-.187	-.419	.613	.530	.538	.531	.640	.557	.574	.696	.841										
K1	-.598	-.501	-.307	-.479	.699	.598	.635	.618	.678	.691	.510	.788	.682	1.145									
P5	-.532	-.399	-.173	-.306	.352	.420	.384	.441	.550	.578	.518	.459	.436	.476	1.014								
P4	-.497	-.298	-.250	-.319	.505	.441	.513	.424	.561	.485	.544	.488	.379	.417	.711	1.162							
P3	-.368	-.378	-.210	-.335	.555	.450	.632	.502	.610	.585	.612	.545	.398	.497	.670	.710	1.048						
P2	-.468	-.407	-.171	-.377	.575	.438	.591	.500	.568	.565	.619	.580	.474	.509	.758	.735	.922	1.117					
P1	-.499	-.377	-.362	-.390	.516	.393	.498	.416	.593	.534	.523	.579	.507	.582	.765	.716	.822	.906	1.354				
H4	-.395	-.348	-.077	-.164	.754	.728	.617	.560	.728	.746	.703	.673	.599	.683	.576	.437	.685	.651	.624	1.388			
H3	-.412	-.360	-.302	-.299	.561	.594	.576	.565	.644	.729	.633	.607	.392	.553	.416	.358	.558	.487	.494	.901	.968		
H2	-.433	-.379	-.244	-.408	.692	.638	.683	.679	.798	.738	.725	.684	.623	.587	.532	.426	.585	.593	.649	.822	.755	1.210	
H1	-.407	-.388	-.289	-.398	.614	.684	.565	.656	.724	.796	.697	.643	.503	.675	.622	.487	.625	.661	.682	.690	.739	.798	1.332

Condition number = 130.163

Eigenvalues

13.687 3.960 2.015 1.268 .978 .827 .775 .752 .616 .564 .516 .484 .449 .349 .345 .312 .281 .244 .175 .162 .133 .115 .105

Determinant of sample covariance matrix = .000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	53	340.912	223	.000	1.529
Saturated model	276	.000	0		
Independence model	23	1973.904	253	.000	7.802

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.078	.783	.731	.633
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.563	.163	.087	.149

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.827	.804	.933	.922	.931
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.881	.729	.821
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	117.912	72.025	171.758
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1720.904	1583.173	1866.059

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.444	1.191	.728	1.735
Saturated model	.000	.000	.000	.000

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Independence model	19.938	17.383	15.992	18.849

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.073	.057	.088	.011
Independence model	.262	.251	.273	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	446.912	480.832	584.986	637.986
Saturated model	552.000	728.640	1271.027	1547.027
Independence model	2019.904	2034.624	2079.823	2102.823

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4.514	4.051	5.058	4.857
Saturated model	5.576	5.576	5.576	7.360
Independence model	20.403	19.012	21.869	20.552

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	76	80
Independence model	15	16

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan	<--- Promosi	.111	.083	1.331	.183	par_19
Kepuasan	<--- Harga	.664	.118	5.606	***	par_20
Kepuasan	<--- Fasilitas	.172	.050	3.449	***	par_21
Loyalitas	<--- Kepuasan	1.081	.134	8.049	***	par_22
H1	<--- Harga	1.000				
H2	<--- Harga	1.051	.127	8.267	***	par_1
H3	<--- Harga	.991	.116	8.563	***	par_2
H4	<--- Harga	1.120	.141	7.928	***	par_3
P1	<--- Promosi	1.000				
P2	<--- Promosi	1.065	.098	10.875	***	par_4
P3	<--- Promosi	.998	.096	10.354	***	par_5
P4	<--- Promosi	.841	.108	7.758	***	par_6
P5	<--- Promosi	.848	.099	8.593	***	par_7
K1	<--- Kepuasan	1.000				
K2	<--- Kepuasan	.884	.108	8.195	***	par_8
K3	<--- Kepuasan	1.097	.125	8.742	***	par_9
K4	<--- Kepuasan	.992	.125	7.928	***	par_10
K5	<--- Kepuasan	1.062	.136	7.802	***	par_11
L1	<--- Loyalitas	1.000				
L2	<--- Loyalitas	.908	.064	14.105	***	par_12
L3	<--- Loyalitas	.864	.079	10.973	***	par_13
L4	<--- Loyalitas	.743	.077	9.672	***	par_14
L5	<--- Loyalitas	.872	.081	10.769	***	par_15
F1	<--- Fasilitas	1.000				
F2	<--- Fasilitas	.734	.098	7.514	***	par_16
F3	<--- Fasilitas	.792	.095	8.299	***	par_17
F4	<--- Fasilitas	.880	.109	8.108	***	par_18

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Harga <--> Promosi	.548	.123	4.462	***	par_23
Harga <--> Fasilitas	-.374	.131	-2.848	.004	par_24
Promosi <--> Fasilitas	-.418	.138	-3.036	.002	par_25

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Harga	.737	.176	4.193	***	par_26
Promosi	.850	.182	4.658	***	par_27
Fasilitas	1.473	.306	4.814	***	par_28
e24	.097	.037	2.589	.010	par_29
e25	.315	.072	4.346	***	par_30
e1	.595	.097	6.152	***	par_31
e2	.396	.070	5.626	***	par_32
e3	.244	.052	4.725	***	par_33
e4	.463	.084	5.531	***	par_34
e5	.504	.081	6.236	***	par_35
e6	.153	.037	4.130	***	par_36
e7	.201	.040	5.065	***	par_37
e8	.561	.086	6.505	***	par_38
e9	.403	.064	6.260	***	par_39
e14	.488	.078	6.233	***	par_40
e15	.328	.054	6.060	***	par_41
e16	.362	.063	5.716	***	par_42
e17	.401	.066	6.111	***	par_43
e18	.519	.084	6.153	***	par_44
e19	.222	.047	4.709	***	par_45
e20	.224	.044	5.119	***	par_46
e21	.416	.069	6.071	***	par_47
e22	.447	.070	6.388	***	par_48
e23	.456	.074	6.142	***	par_49
e10	.630	.143	4.421	***	par_50
e11	.824	.138	5.983	***	par_51
e12	.567	.108	5.237	***	par_52
e13	.748	.140	5.330	***	par_53

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Fasilitas	Promosi	Harga	Kepuasan	Loyalitas
Kepuasan	-.172	.111	.664	.000	.000
Loyalitas	-.186	.120	.718	1.081	.000
F4	.880	.000	.000	.000	.000
F3	.792	.000	.000	.000	.000
F2	.734	.000	.000	.000	.000
F1	1.000	.000	.000	.000	.000
L5	-.162	.104	.626	.943	.872
L4	-.138	.089	.534	.804	.743
L3	-.160	.103	.621	.934	.864
L2	-.169	.109	.653	.982	.908
L1	-.186	.120	.718	1.081	1.000
K5	-.182	.117	.705	1.062	.000
K4	-.170	.110	.659	.992	.000
K3	-.188	.121	.728	1.097	.000
K2	-.152	.098	.587	.884	.000
K1	-.172	.111	.664	1.000	.000
P5	.000	.848	.000	.000	.000
P4	.000	.841	.000	.000	.000
P3	.000	.998	.000	.000	.000
P2	.000	1.065	.000	.000	.000
P1	.000	1.000	.000	.000	.000
H4	.000	.000	1.120	.000	.000
H3	.000	.000	.991	.000	.000
H2	.000	.000	1.051	.000	.000
H1	.000	.000	1.000	.000	.000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Fasilitas	Promosi	Harga	Kepuasan	Loyalitas
Kepuasan	-.172	.111	.664	.000	.000
Loyalitas	.000	.000	.000	1.081	.000
F4	.880	.000	.000	.000	.000
F3	.792	.000	.000	.000	.000
F2	.734	.000	.000	.000	.000
F1	1.000	.000	.000	.000	.000
L5	.000	.000	.000	.000	.872
L4	.000	.000	.000	.000	.743
L3	.000	.000	.000	.000	.864
L2	.000	.000	.000	.000	.908
L1	.000	.000	.000	.000	1.000
K5	.000	.000	.000	1.062	.000
K4	.000	.000	.000	.992	.000
K3	.000	.000	.000	1.097	.000
K2	.000	.000	.000	.884	.000
K1	.000	.000	.000	1.000	.000
P5	.000	.848	.000	.000	.000
P4	.000	.841	.000	.000	.000
P3	.000	.998	.000	.000	.000
P2	.000	1.065	.000	.000	.000
P1	.000	1.000	.000	.000	.000
H4	.000	.000	1.120	.000	.000
H3	.000	.000	.991	.000	.000
H2	.000	.000	1.051	.000	.000
H1	.000	.000	1.000	.000	.000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Fasilitas	Promosi	Harga	Kepuasan	Loyalitas
Kepuasan	.000	.000	.000	.000	.000
Loyalitas	-.186	.120	.718	.000	.000
F4	.000	.000	.000	.000	.000
F3	.000	.000	.000	.000	.000
F2	.000	.000	.000	.000	.000
F1	.000	.000	.000	.000	.000
L5	-.162	.104	.626	.943	.000
L4	-.138	.089	.534	.804	.000
L3	-.160	.103	.621	.934	.000
L2	-.169	.109	.653	.982	.000
L1	-.186	.120	.718	1.081	.000
K5	-.182	.117	.705	.000	.000
K4	-.170	.110	.659	.000	.000
K3	-.188	.121	.728	.000	.000
K2	-.152	.098	.587	.000	.000
K1	-.172	.111	.664	.000	.000
P5	.000	.000	.000	.000	.000
P4	.000	.000	.000	.000	.000
P3	.000	.000	.000	.000	.000
P2	.000	.000	.000	.000	.000
P1	.000	.000	.000	.000	.000
H4	.000	.000	.000	.000	.000
H3	.000	.000	.000	.000	.000
H2	.000	.000	.000	.000	.000
H1	.000	.000	.000	.000	.000