

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

LEMBAR KUISISONER PENELITIAN

”PENGARUH KUALITAS JARINGAN PROVIDER, REPUTASI PERUSAHAAN DAN *E-SERVICE* TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*) PADA KARTU PERDANA TELKOMSEL (Study kasus pada mahasiswa Prodi manajemen UNMUH Ponorogo Angkatan 2018)”.

Kpd Yth :

Bpk/Ibu/Sdr/i

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saiful Anwar

Nim : 18414777

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuisisioner dengan jujur dan apa adanya. Jawaban kuisisioner ini akan jadi data yang akan saya gunakan untuk penulisan tugas akhir (Skripsi) sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1). Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Adapun judul yang saya buat yaitu

”PENGARUH KUALITAS JARINGAN PROVIDER, REPUTASI PERUSAHAAN DAN *E-SERVICE* TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN MEREK (*BRAND SWITCHING*) PADA KARTU PERDANA TELKOMSEL (Study kasus pada mahasiswa Prodi manajemen UNMUH Ponorogo Angkatan 2018)”. Data yang Bpk/Ibu/Sdr/I berikan hanya digunakan untuk tujuan penelitian, maka data tersebut akan saya jaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/I dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner ini saya ucapkan terimakasih.



Hormat Saya

Saiful Anwar

Nim : 18414777

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki -Laki
Perempuan

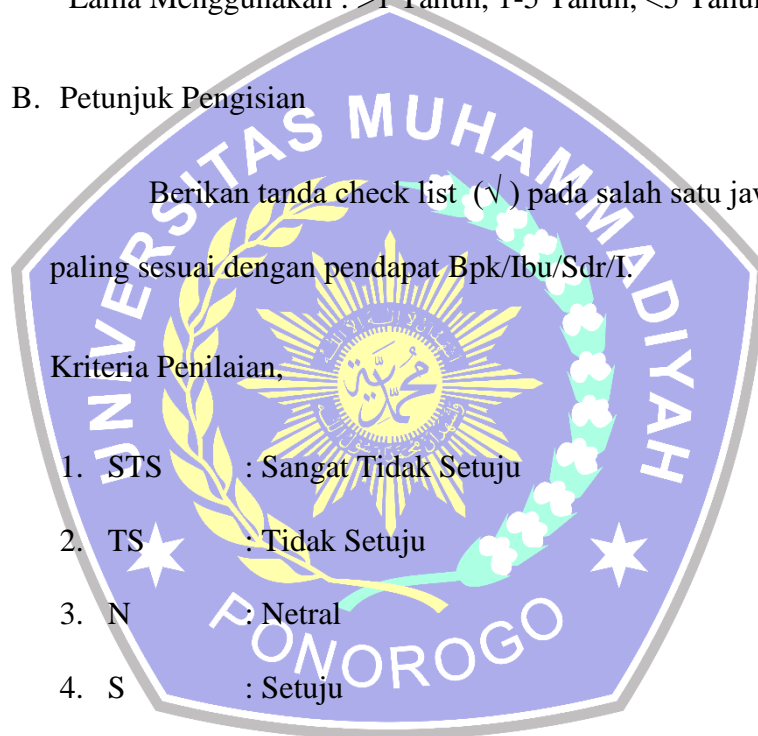
Lama Menggunakan : >1 Tahun, 1-5 Tahun, <5 Tahun

B. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bpk/Ibu/Sdr/I.

Kriteria Penilaian,

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju



C. Kuisoner

Variabel	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Jaringan Provider (X4)	<i>Serviceability</i> (Kemampuan Melayani)	Telkomsel mampu melayani pelanggan dengan sinyal 4G dan 5G					
	<i>Durability</i> (Daya Tahan)	Produk Telkomsel memiliki masa tenggang yang lama					
	<i>Reability</i> (kehandalan)	Sinyal Telkomsel dapat dijangkau sampai daerah pelosok					
	Kinerja	Kinerja jaringan Telkomsel tidak lemot					
	Kesesuaian	Jaringan Telkomsel tetap					

		stabil walupun pindah-pindah daerah					
Reputasi Perusahaan (X2)	Kopetensi Perusahaan	Telkomsel merupakan perusahaan jasa yang mampu bersaing dengan produk lain					
	Keunggulan Perusahaan	Perusahaan Telkomsel mengeluarkan produk yang unggul					
	Kepercayaan Pelanggan terhadap Perusahaan	Perusahaan Telkomsel dapat di percaya memenuhi kebutuhan jasa konsumen					

	Pengalaman	Telkomsel mampu memberikan pengalaman yang baik					
	Efisien	Telkomsel dapat memaksimalkan kinerjanya dengan efisien					
	Pemenuhan	Telkomsel memenuhi kebutuhan jasa internet konsumen					
E-Servis (X3)	Ketersediaan Sistem	Telkomsel memberikan perhatian dan kepedulian terhadap sistem layanan yang ditawarkan					

	Privasi	Telkomsel menjaga privasi konsumen					
	pemberhentian pemakaian produk lama	Kurang puas dengan layanan yang diberikan					
Perpindahan Merek (Y)	Keinginan berpindah	Tidak nyaman ketika memakai produk simcard yang dulu					
	Ketidak sediaan penggunaan produk ulang	Ingin Mencari sensai baru dan pengalaman baru					



Lampiran 2 Data Responden

NO	Nama	usia	jenis kelamin	Lama Memakai Kartu
1	Saiful A	23-25	Laki-Laki	1-5 Tahun
2	Rico SN	23-25	Laki-Laki	1-5 Tahun
3	Endang Palupi	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
4	Adham Rizki	23-25	Laki-Laki	1-5 Tahun
5	Disworo	19-22	Laki-Laki	1-5 Tahun
6	Ipur Nindi	23-25	Perempuan	1-5 Tahun
7	Nayni	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
8	Agun Wahyu	19-22	Laki-Laki	1-5 Tahun
9	Rerinta	23-25	Perempuan	1-5 Tahun
10	Satria	23-25	Laki-Laki	1-5 Tahun
11	Puspa Indah	23-25	Perempuan	1-5 Tahun
12	Alvianit	19-22	Perempuan	5< Tahun
13	Eka w	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
14	Yulinda	23-25	Perempuan	1-5 Tahun
15	Aprilia	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
16	Irvan	19-22	Laki-Laki	1-5 Tahun
17	Lucky P	19-22	Laki-Laki	1-5 Tahun
18	Nistiroh	23-25	Perempuan	1-5 Tahun
19	Yuyun Iriani	23-15	Perempuan	1-5 Tahun
20	Sirda	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
21	Alindara	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
22	Silvia D	23-25	Perempuan	1-5 Tahun

23	Wayan W	19-22	Laki-Laki	1-5 Tahun
24	Fanny	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
25	Bagas Aj	19-22	Laki-Laki	1-5 Tahun
26	Oki M	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
27	Rabiatul	19-22	Perempuan	5< Tahun
28	Hilda S	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
29	Liyana	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
30	Ayyin	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
31	Didik W	23-25	Laki-Laki	5< Tahun
32	Viona R	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
33	Febrianti	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
34	Faisal I	19-22	Laki-Laki	1-5 Tahun
35	Erma Nur	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
36	Maya	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
37	Atin	23-25	Perempuan	1-5 Tahun
38	Bella N	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
39	Anggi W	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
40	Wahid	23-25	Laki-Laki	1-5 Tahun
41	Dini	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
42	Sinta	19-22	Perempuan	5< Tahun
43	Leny	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
44	Dian R	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
45	Erika	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
46	Yuyun	19-22	Perempuan	1-5 Tahun

47	Nisa	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
48	Riky	23-25	Laki-Laki	1-5 Tahun
49	Nada	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
50	Herlina	19-22	Perempuan	1-5 Tahun
51	Febriana	19-22	Perempuan	1-5 Tahun

Lampiran 3 Data Tabulasi Jawaban Responden

Variabel Kualitas Jaringan Provider (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1
1	4	3	4	4	4	19
2	5	3	5	5	5	23
3	5	5	3	2	3	18
4	3	2	4	3	2	14
5	2	2	3	2	3	12
6	4	2	3	3	3	15
7	2	4	4	4	3	15
8	5	3	4	5	5	22
9	4	4	3	3	2	16
10	3	3	3	4	2	15
11	4	2	2	2	2	12
12	4	3	5	4	4	20
13	3	3	3	3	2	14
14	5	3	4	5	3	20

15	3	2	2	3	3	13
16	2	2	2	1	2	9
17	2	3	3	2	2	12
18	5	3	4	4	2	18
19	2	3	1	2	2	10
20	3	3	4	3	5	18
21	5	3	5	5	5	23
22	2	3	3	4	3	15
23	2	3	2	1	2	10
24	4	3	3	4	2	16
25	4	3	5	4	3	19
26	3	3	3	4	4	17
27	2	3	2	2	3	12
28	4	3	3	4	4	18
29	2	3	3	2	2	12
30	4	3	3	2	3	15
31	5	3	4	4	4	20
32	3	3	3	3	2	14
33	2	3	2	2	1	10
34	2	3	2	2	2	11
35	2	2	1	2	1	8
36	4	3	4	5	2	18
37	2	3	2	2	3	12
38	4	4	2	4	3	17

39	2	3	3	2	3	13
40	2	3	1	2	3	11
41	2	2	2	2	2	10
42	3	3	3	2	4	15
43	2	3	2	3	1	11
44	4	3	5	3	3	18
45	2	3	2	2	2	11
46	5	3	5	5	3	21
47	4	3	3	3	4	17
48	3	3	4	3	2	15
49	4	4	2	2	3	15
50	5	3	2	3	3	16
51	4	3	4	3	5	19

Variabel Reputasi Perusahaan (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX2
1	4	3	5	4	16
2	5	4	5	5	19
3	5	5	4	5	19
4	2	2	2	3	9
5	2	1	2	3	8
6	3	2	3	2	10
7	3	2	2	2	9
8	4	5	4	5	18

9	3	2	1	2	8
10	3	3	3	3	12
11	4	5	2	3	14
12	4	5	4	5	18
13	4	5	5	5	19
14	3	2	4	4	13
15	3	4	4	4	15
16	4	5	5	5	19
17	4	2	3	3	12
18	2	3	3	2	10
19	3	4	4	3	14
20	4	5	4	5	18
21	5	5	5	5	20
22	3	5	3	5	16
23	2	3	2	4	11
24	3	4	3	2	12
25	4	5	4	5	18
26	3	4	3	4	14
27	5	4	3	4	16
28	5	3	4	5	17
29	3	3	4	3	13
30	4	2	4	5	15
31	4	2	4	3	13
32	4	3	2	3	12

33	3	2	4	3	12
34	4	4	4	3	15
35	3	2	3	3	11
36	4	3	4	5	16
37	4	5	4	5	18
38	2	2	2	3	9
39	3	2	2	3	10
40	3	3	4	4	14
41	3	5	4	5	17
42	4	2	3	2	11
43	3	3	1	3	10
44	4	3	3	3	13
45	3	4	3	5	15
46	5	5	3	5	18
47	5	5	5	5	20
48	2	2	1	2	7
49	2	3	3	2	10
50	3	4	3	3	13
51	5	4	3	4	16

Variabel *E-Service* (X3)

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTALX3
1	4	3	5	5	17
2	4	5	3	4	16

3	3	4	4	3	14
4	4	4	4	5	17
5	4	3	4	3	14
6	2	2	2	2	8
7	3	2	3	2	10
8	4	4	5	4	17
9	3	2	2	2	9
10	5	4	5	5	19
11	4	4	4	4	16
12	4	3	3	3	13
13	4	5	5	4	18
14	3	2	3	4	12
15	4	2	3	2	11
16	5	4	5	4	18
17	3	2	2	3	10
18	2	2	2	3	9
19	4	4	1	2	11
20	4	3	5	3	15
21	5	5	5	5	20
22	4	4	5	3	16
23	2	2	3	2	9
24	3	4	3	4	14
25	4	4	5	4	17
26	3	4	3	4	14

27	2	3	2	2	9
28	4	3	5	4	16
29	3	4	4	2	13
30	5	3	4	4	16
31	4	2	5	4	15
32	2	2	1	2	7
33	3	4	3	4	14
34	2	1	2	1	6
35	3	3	4	2	12
36	4	3	4	4	15
37	4	4	5	4	17
38	4	3	4	4	15
39	4	3	4	3	14
40	1	1	1	2	5
41	4	3	4	4	15
42	3	4	3	4	14
43	2	1	1	2	6
44	5	4	5	4	18
45	3	4	5	4	16
46	5	3	5	5	18
47	3	4	4	4	15
48	4	2	3	3	12
49	4	4	3	3	14
50	5	4	3	3	15

51	5	3	5	3	16
----	---	---	---	---	----

Variabel Perpindahan Merek (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	TOTALY
1	4	4	4	12
2	5	5	4	14
3	3	2	3	8
4	3	3	5	11
5	4	5	4	13
6	4	4	5	13
7	4	4	3	11
8	2	3	3	8
9	3	5	5	13
10	3	4	3	10
11	5	4	3	12
12	3	3	3	9
13	4	2	2	8
14	3	3	5	11
15	3	4	3	10
16	3	2	2	7
17	5	5	5	15
18	4	3	5	12
19	1	2	1	4
20	4	5	4	13

21	5	5	5	15
22	3	3	3	9
23	2	3	2	7
24	4	4	4	12
25	5	4	4	13
26	5	4	5	14
27	2	1	2	5
28	4	4	5	13
29	2	3	3	8
30	4	3	3	10
31	4	4	5	13
32	2	3	2	7
33	3	3	4	10
34	2	1	2	5
35	4	3	4	11
36	5	4	4	13
37	3	4	4	11
38	4	5	4	13
39	4	5	5	14
40	2	2	2	6
41	4	4	4	12
42	3	3	4	10
43	3	3	3	9
44	4	3	5	12

45	5	4	5	14
46	5	5	3	13
47	4	4	3	11
48	4	3	3	10
49	4	4	4	12
50	5	5	3	13
51	5	4	5	14



Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jaringan Provider (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.268	.633**	.655**	.500**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.057	.000	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
X1.2	Pearson Correlation	.268	1	.065	.162	.158	.340*
	Sig. (2-tailed)	.057		.648	.257	.268	.015
	N	51	51	51	51	51	51
X1.3	Pearson Correlation	.633**	.065	1	.667**	.516**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.648		.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
X1.4	Pearson Correlation	.655**	.162	.667**	1	.446**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.257	.000		.001	.000
	N	51	51	51	51	51	51
X1.5	Pearson Correlation	.500**	.158	.516**	.446**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.268	.000	.001		.000
	N	51	51	51	51	51	51
X1	Pearson Correlation	.856**	.340*	.831**	.833**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51	51

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

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

2. Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi Perusahaan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.510**	.544**	.573**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51
X2.2	Pearson Correlation	.510**	1	.493**	.666**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51
X2.3	Pearson Correlation	.544**	.493**	1	.631**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	51	51	51	51	51
X2.4	Pearson Correlation	.573**	.666**	.631**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	51	51	51	51	51
X2	Pearson Correlation	.775**	.830**	.806**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51

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



3. Hasil Uji Validitas Variabel *E-Service* (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.548**	.704**	.608**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51
X3.2	Pearson Correlation	.548**	1	.545**	.592**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51
X3.3	Pearson Correlation	.704**	.545**	1	.670**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	51	51	51	51	51
X3.4	Pearson Correlation	.608**	.592**	.670**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	51	51	51	51	51
X3	Pearson Correlation	.844**	.790**	.883**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51

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



Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas

1. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Jaringan Provider (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	27.06	43.936	.807	.731
X1.2	27.39	54.803	.272	.812
X1.3	27.33	44.707	.776	.738
X1.4	27.31	44.580	.779	.737
X1.5	27.49	46.735	.659	.757
X1	15.18	14.348	1.000	.798

2. Hasil Uji Reabilitas Variabel Reputasi Perusahaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	24.41	41.647	.715	.801
X2.2	24.49	38.055	.763	.773
X2.3	24.61	39.883	.742	.787
X2.4	24.22	38.253	.833	.767
X2	13.96	12.758	1.000	.838

3. Hasil Uji Reabilitas Variabel *E-Service*

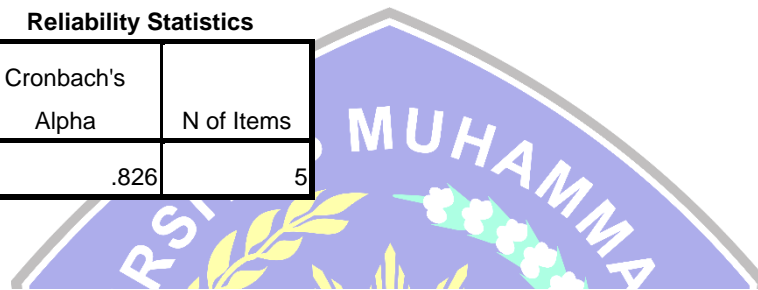
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	23.76	41.504	.797	.792
X3.2	24.16	41.815	.726	.799
X3.3	23.75	37.954	.834	.764
X3.4	24.00	41.160	.800	.789
X3	13.67	13.147	1.000	.859

4. Hasil Uji Reabilitas Variabel Perpindahan Merek

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	18.06	21.136	.813	.806
Y2.1	18.12	21.106	.811	.806
Y3.1	18.04	21.078	.769	.812
Y	10.84	7.495	1.000	.827

Lampiran 7 Hasil Analisis Linier Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^a		. 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	.630 ^a	.397	.358	2.193

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.352	1.593		3.987	.000
	X1	.294	.091	.406	3.217	.002
	X2	-.325	.100	-.423	-3.253	.002
	X3	.334	.101	.443	3.295	.002

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 Hasil Uji F dan T

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.682	3	49.561	10.304	.000 ^a
	Residual	226.063	47	4.810		
	Total	374.745	50			

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

b. Dependent Variable: Y



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.352	1.593		3.987	.000
	X1	.294	.091	.406	3.217	.002
	X2	-.325	.100	-.423	-3.253	.002
	X3	.334	.101	.443	3.295	.002

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 10 Hasil Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.358	2.193

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