

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Jenis Kelamin :  L  P

Umur : ..... Tahun

Pendidikan :  SMA/SMK  D3  S1  S2

Pekerjaan : .....

Lama memakai Provider Indosat Ooredoo : .....Tahun ..... Bulan

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

Nyatakan Jawaban Bapak/Ibu dengan memberikan tanda *Checklist* (✓) pada

salah satu kolom berikut :

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- C : Cukup
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

### C. PENDAPAT RESPONDEN

#### 1. Citra Merek (Aaker, 2010:10)

No	Pernyataan	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
<b><i>Pengakuan</i></b>						
1.	Merek provider Indosat Ooredoo dikenal banyak orang					
<b><i>Reputasi</i></b>						
2.	Provider Indosat Ooredoo terkenal memiliki harga yang terjangkau					
<b><i>Afinitas</i></b>						
3.	Provider indosat Ooredoo menawarkan berbagai jenis produk dan layanan					
<b><i>Domain</i></b>						
4.	Merek provider Indosat Ooreedo mudah diingat					

#### 2. Kualitas Produk (Mullins, 2008:374)

No.	Pernyataan	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
<b><i>Kinerja</i></b>						
1.	Produk dan layanan provider Indosat Ooredoo bermanfaat untuk saya					
<b><i>Fitur</i></b>						
2.	Produk dan layanan provider Indosat Ooredoo sesuai dengan yang saya butuhkan					
<b><i>Realibilitas</i></b>						
3.	Produk dan layanan provider Indosat Ooredoo mudah ditemukan dimanapun					

<i>Kesesuaian dengan spesifikasi</i>					
4.	Produk dan layanan provider Indosat Ooredoo sesuai dengan harga yang harus dibayarkan oleh konsumen				

### 3. Kualitas Layanan (Parasuraman dkk, 1996)

No.	Pernyataan	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
<i>Keandalan</i>						
1.	Layanan sinyal provider Indosat Ooredoo cukup kuat					
<i>Daya tanggap</i>						
2.	Customer service provider Indosat Ooredoo memberikan layanan dengan cepat via online maupun offline					
<i>Jaminan</i>						
3.	Layanan update kartu provider Indosat Ooredoo gratis					
<i>Empati</i>						
4.	Provider Indosat Ooredoo sering memberikan layanan pemberitahuan tentang produk yang sedang dipakai pelanggan					

### 4. Loyalitas (Griffin, 2005)

No	Pernyataan	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
<i>Konsumen akan terus mengkonsumsi kembali berkelanjutan</i>						
1.	Konsumen memilih bertahan menggunakan produk dan layanan provider Indosat Ooredoo karena mudah didapatkan					
<i>Melakukan aktivitas mengkonsumsi produk lintas lini</i>						
2.	Saya akan membeli berbagai macam produk dan layanan yang di tawarkan oleh Indosat Ooredoo					

<b>Konsumen memberikan rekomendasi produk kepada orang lain</b>					
3.	Saya merekomendasikan produk dan layanan provider Indosat Ooredoo kepada teman karena memiliki jaringan yang stabil				
<b>Tidak terpengaruh dengan daya tarik produk sejenis dari kompetitor</b>					
4.	Saya setia memakai provider Indosat Ooredoo karena harganya yang terjangkau dan memberikan banyak bonus				

## Lampiran 2 Data Tabulasi

### Data X1

No.	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	X1
1	4	5	4	5	18
2	5	4	5	4	18
3	4	5	5	4	18
4	4	5	5	4	18
5	4	5	5	4	18
6	4	4	4	3	15
7	4	5	4	4	17
8	5	5	5	4	19
9	5	5	5	4	19
10	4	5	4	3	16
11	3	4	4	4	15
12	4	4	4	4	16
13	4	5	4	5	18
14	5	4	5	4	18
15	4	5	5	4	18
16	4	5	5	4	18
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	3	4	3	3	13
20	5	5	4	4	18

21	4	5	5	4	18
22	4	4	5	5	18
23	5	5	5	4	19
24	4	5	4	3	16
25	4	4	5	4	17
26	4	4	4	4	16
27	3	4	4	2	13
28	5	5	5	3	18
29	3	4	4	4	15
30	4	5	4	4	17
31	4	5	5	4	18
32	4	4	5	4	17
33	4	4	5	4	17
34	4	4	5	4	17
35	4	4	5	5	18
36	4	5	4	4	17
37	5	5	5	5	20
38	5	4	4	4	17
39	4	5	4	4	17
40	4	4	4	4	16
41	5	4	4	4	17
42	5	4	4	4	17
43	5	4	4	4	17
44	5	4	4	4	17
45	5	4	4	4	17
46	5	5	5	4	19
47	4	5	5	5	19
48	4	5	5	5	19
49	4	4	4	4	16
50	4	5	4	4	17
51	4	3	4	4	15
52	4	4	5	5	18
53	4	4	5	5	18
54	5	4	4	4	17
55	5	5	4	4	18
56	5	5	5	5	20

57	5	5	5	5	20
58	5	3	5	4	17
59	4	3	4	3	14
60	5	4	4	5	18
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	3	3	4	4	14
64	5	4	5	4	18
65	4	4	5	4	17
66	4	5	5	4	18
67	4	5	5	4	18
68	4	5	4	4	17
69	4	5	5	5	19
70	5	4	4	3	16
71	4	5	3	4	16
72	3	5	4	4	16
73	4	5	5	5	19
74	4	5	5	5	19
75	5	4	4	5	18
76	5	4	4	5	18
77	4	5	5	4	18
78	4	5	5	5	19
79	5	5	5	5	20
80	3	3	3	5	14
81	4	4	4	5	17
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	5	20
88	4	4	4	5	17
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	4	4	5	17
92	5	5	4	5	19

93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	4	19
95	5	5	4	5	19
96	5	5	4	5	19

Data X2

No.	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	X2
1	4	4	4	5	17
2	3	5	5	4	17
3	5	5	4	5	19
4	5	5	4	5	19
5	5	5	4	5	19
6	4	4	4	4	16
7	4	5	5	5	19
8	5	4	5	5	19
9	4	4	4	5	17
10	4	4	4	5	17
11	3	3	2	4	12
12	5	5	4	4	18
13	4	4	4	5	17
14	3	5	5	4	17
15	5	5	4	5	19
16	5	5	4	5	19
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	5	5	5	19
21	4	4	4	5	17
22	5	5	5	4	19
23	5	4	4	5	18
24	5	4	3	5	17
25	5	4	3	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	5	5	4	18
28	5	5	5	5	20

29	4	3	3	4	14
30	4	3	4	5	16
31	5	5	4	5	19
32	4	5	4	4	17
33	5	4	4	4	17
34	4	4	3	4	15
35	4	4	4	4	16
36	5	4	5	5	19
37	5	5	5	5	20
38	4	4	3	4	15
39	5	5	4	5	19
40	4	4	4	4	16
41	5	4	4	4	17
42	5	4	4	4	17
43	5	4	4	4	17
44	5	4	4	4	17
45	5	4	4	4	17
46	4	5	4	5	18
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	5	17
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	3	4	4	3	14
52	4	5	5	4	18
53	4	5	5	4	18
54	5	5	4	4	18
55	3	5	4	5	17
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	4	5	5	3	17
59	4	4	4	3	15
60	5	5	3	4	17
61	4	5	4	4	17
62	4	5	4	4	17
63	3	3	4	3	13
64	4	5	3	4	16



65	5	4	4	4	17
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	4	5	4	5	18
70	4	4	3	4	15
71	5	4	3	5	17
72	5	4	4	5	18
73	5	5	5	5	20
74	4	4	5	5	18
75	4	4	5	4	17
76	4	4	5	4	17
77	3	4	5	5	17
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	3	18
81	5	5	5	4	19
82	3	3	3	5	14
83	5	5	5	5	20
84	4	4	4	5	17
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	4	4	4	5	17
88	5	5	5	4	19
89	4	4	4	4	16
90	3	3	3	4	13
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	5	17
93	5	5	5	5	20
94	5	5	5	5	20
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	20

Data X3

No.	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	X3
1	4	5	4	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	5	4	17
4	4	4	5	4	17
5	4	4	5	4	17
6	4	3	4	4	15
7	4	4	5	4	17
8	5	4	4	5	18
9	4	4	4	4	16
10	4	3	3	4	14
11	3	4	4	5	16
12	3	4	5	4	16
13	4	5	4	4	17
14	4	4	4	4	16
15	4	4	5	4	17
16	4	4	5	4	17
17	5	5	5	5	20
18	5	4	4	4	17
19	4	3	5	4	16
20	5	4	5	4	18
21	5	4	5	4	18
22	5	5	5	5	20
23	5	4	4	4	17
24	3	3	5	4	15
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	2	4	4	14
28	3	3	3	4	13
29	3	4	4	4	15
30	4	4	3	4	15
31	4	4	5	4	17
32	4	4	5	5	18
33	5	4	5	5	19

34	3	4	5	5	17
35	4	5	4	4	17
36	4	4	4	4	16
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	5	4	5	5	19
40	4	4	4	4	16
41	5	4	4	5	18
42	5	4	4	5	18
43	5	4	4	5	18
44	5	4	4	5	18
45	5	4	4	5	18
46	4	4	5	4	17
47	4	5	5	5	19
48	4	5	5	4	18
49	4	4	4	4	16
50	5	4	3	3	15
51	4	4	4	4	16
52	5	5	4	5	19
53	5	5	4	5	19
54	5	4	5	4	18
55	4	4	5	4	17
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	4	4	5	5	18
59	3	3	3	4	13
60	4	5	5	4	18
61	5	4	4	4	17
62	5	4	4	4	17
63	4	4	3	4	15
64	3	4	5	4	16
65	5	4	5	5	19
66	4	4	5	4	17
67	4	4	5	4	17
68	4	4	5	4	17
69	4	5	3	4	16

70	4	3	4	4	15
71	5	4	4	5	18
72	5	4	4	5	18
73	5	5	5	5	20
74	5	5	5	4	19
75	5	5	5	4	19
76	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	16
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	4	19
80	5	5	5	4	19
81	5	5	5	4	19
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	4	19
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	4	5	5	5	19
88	5	5	5	5	20
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	5	17
91	5	5	5	4	19
92	5	5	5	5	20
93	5	5	5	5	20
94	4	4	4	4	16
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	4	19

Data Y

No.	y1	y2	y3	y4	Y
1	5	4	4	4	17
2	4	4	4	5	17
3	4	4	4	5	17
4	4	4	4	5	17
5	4	4	4	5	17

6	4	4	4	4	16
7	4	4	5	5	18
8	4	5	4	4	17
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	5	4	3	16
12	4	4	4	5	17
13	5	4	4	4	17
14	4	4	4	5	17
15	4	4	4	5	17
16	4	4	4	5	17
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	4	5	4	17
20	5	4	5	5	19
21	4	4	5	4	17
22	5	5	4	5	19
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	3	4	4	5	16
28	4	4	4	5	17
29	3	4	4	3	14
30	4	4	4	3	15
31	5	4	4	5	18
32	3	5	4	5	17
33	4	5	4	4	17
34	3	5	4	4	16
35	5	4	4	4	17
36	4	4	4	4	16
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	4	5	4	5	18
40	4	4	4	4	16
41	4	5	4	4	17

42	4	5	4	4	17
43	4	5	4	4	17
44	4	5	4	4	17
45	4	5	4	4	17
46	4	4	4	5	17
47	5	5	4	5	19
48	5	4	4	4	17
49	4	4	4	4	16
50	5	3	4	5	17
51	4	4	4	4	16
52	3	5	4	5	17
53	3	5	4	5	17
54	5	4	5	5	19
55	4	4	5	5	18
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	4	5	4	5	18
59	5	4	4	4	17
60	5	4	4	5	18
61	4	4	4	5	17
62	4	4	4	5	17
63	4	4	4	3	15
64	4	4	4	5	17
65	4	5	4	4	17
66	4	4	4	5	17
67	4	4	4	5	17
68	4	4	4	5	17
69	4	4	4	5	17
70	4	4	4	4	16
71	5	5	5	4	19
72	4	5	4	4	17
73	4	5	5	5	19
74	5	4	4	4	17
75	5	4	4	4	17
76	5	5	5	4	19
77	4	4	4	4	16

78	5	5	5	5	20
79	4	4	4	5	17
80	4	4	4	5	17
81	4	4	4	5	17
82	5	5	5	3	18
83	5	5	5	5	20
84	4	4	4	4	16
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	4	19
88	5	5	5	5	20
89	4	4	4	4	16
90	5	5	5	3	18
91	4	4	4	4	16
92	5	5	5	4	19
93	5	5	5	5	20
94	4	4	4	5	17
95	5	5	5	5	20
96	4	4	4	5	17

Lampiran 3 frekuensi Kuesioner

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	59,4	59,4	59,4
	Perempuan	39	40,6	40,6	100
	Total	96	100	100	

umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20	23	24	24	24
	20-25	35	36,5	36,5	60,5
	26-30	18	18,8	18,8	79,3
	31-35	12	12,5	12,5	91,8
	36-40	8	8,2	8,2	100
	Total	96	100	100	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	61	63,5	63,5	63,5
	D3	9	9,5	9,5	73
	S1	23	24	24	97
	S2	3	3	3	100
	Total	96	100	100	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	45	47	47	47
	Wiraswasta	38	40	40	87
	Wirausaha	11	11	11	98
	Lainnya	2	2	2	100
	Total	96	100	100	



lama pemakaian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4	4	4
2	9	9,2	9,2	13,2
3	18	18,8	18,8	32
4	27	28	28	60
5	38	40	40	100
Total	96	100	100	

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden											
		SS		S		C		TS		STS		JUMLAH	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	<b>x1.1</b>	38	39,6	51	53,1	7	7,3	0	0	0	0	96	100
2	<b>x1.2</b>	51	53,1	40	41,7	5	5,2	0	0	0	0	96	100
3	<b>x1.3</b>	47	49	46	47,9	3	3,1	0	0	0	0	96	100
4	<b>x1.4</b>	34	35,4	54	56,3	7	7,3	1	1	0	0	96	100

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden											
		SS		S		C		TS		STS		JUMLAH	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	<b>x2.1</b>	48	50	39	40,6	9	9,4	0	0	0	0	96	100
2	<b>x2.2</b>	49	51	41	42,7	6	6,3	0	0	0	0	96	100
3	<b>x2.3</b>	38	39,6	46	47,9	11	11	1	1	0	0	96	100
4	<b>x2.4</b>	51	53,1	40	41,7	5	5,2	0	0	0	0	96	100

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden											
		SS		S		C		TS		STS		JUMLAH	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
1	<b>y1</b>	31	32,3	59	61,5	6	6,3	0	0	0	0	96	100
2	<b>y2</b>	36	37,5	59	61,5	1	1	0	0	0	0	96	100
3	<b>y3</b>	24	25	72	75	0	0	0	0	0	0	96	100
4	<b>y4</b>	49	51	41	42,7	6	6,3	0	0	0	0	96	100

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden											
		SS		S		C		TS		STS		JUMLAH	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
1	<b>x3.1</b>	45	46,9	43	44,8	8	8,3	0	0	0	0	96	100
2	<b>x3.2</b>	34	35,4	54	56,3	7	7,3	1	1	0	0	96	100
3	<b>x3.3</b>	53	55,2	36	37,5	7	7,3	0	0	0	0	96	100
4	<b>x3.4</b>	36	37,5	59	61,5	1	1	0	0	0	0	96	100

## Lampiran 4 Uji validitas reabilitas

X1

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	citra merek
x1.1	Pearson Correlation	1	.236*	.303**	.271**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.020	.003	.008	.000
	N	96	96	96	96	96
x1.2	Pearson Correlation	.236*	1	.374**	.222*	.671**
	Sig. (2-tailed)	.020		.000	.030	.000
	N	96	96	96	96	96
x1.3	Pearson Correlation	.303**	.374**	1	.282**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.005	.000
	N	96	96	96	96	96
x1.4	Pearson Correlation	.271**	.222*	.282**	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.008	.030	.005		.000
	N	96	96	96	96	96
citra merek	Pearson Correlation	.669**	.671**	.705**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

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

X2

		Correlations				
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	kualitas produk
x2.1	Pearson Correlation	1	.457**	.294**	.329**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
x2.2	Pearson Correlation	.457**	1	.584**	.241*	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.018	.000
	N	96	96	96	96	96

x2.3	Pearson Correlation	.294**	.584**	1	.227*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.026	.000
	N	96	96	96	96	96
x2.4	Pearson Correlation	.329**	.241*	.227*	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.001	.018	.026		.000
	N	96	96	96	96	96
kualitas produk	Pearson Correlation	.725**	.793**	.750**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

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

### X3

#### Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	kualitas layanan
x3.1	Pearson Correlation	1	.501**	.242*	.408**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.018	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x3.2	Pearson Correlation	.501**	1	.419**	.356**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x3.3	Pearson Correlation	.242*	.419**	1	.271**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000		.008	.000
	N	96	96	96	96	96
x3.4	Pearson Correlation	.408**	.356**	.271**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.000
	N	96	96	96	96	96
kualitas layanan	Pearson Correlation	.751**	.800**	.679**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

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

Y

		Correlations				
		y1	y2	y3	y4	loyalitas
y1	Pearson Correlation	1	.180	.544**	.055	.691**
	Sig. (2-tailed)		.080	.000	.597	.000
	N	96	96	96	96	96
y2	Pearson Correlation	.180	1	.443**	-.023	.586**
	Sig. (2-tailed)	.080		.000	.824	.000
	N	96	96	96	96	96
y3	Pearson Correlation	.544**	.443**	1	.128	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.213	.000
	N	96	96	96	96	96
y4	Pearson Correlation	.055	-.023	.128	1	.513**
	Sig. (2-tailed)	.597	.824	.213		.000
	N	96	96	96	96	96
loyalitas	Pearson Correlation	.691**	.586**	.780**	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

### Uji Realiabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	4

### Uji Realiabilitas X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	4

### Uji Realiabilitas X3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	4

### Uji Realiabilitas Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	4

## Lampiran 5 Hasil regresi linear berganda

### Uji Auto korelasi dan uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.600	.849	2.010

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas produk, citra merek

b. Dependent Variable: loyalitas

### Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.690	3	34.897	48.424	.000 <sup>b</sup>
	Residual	66.300	92	.721		

Total	170.990	95		
-------	---------	----	--	--

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas produk, citra merek

### Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.189	1.061		4.891	.000
	citra merek	.032	.075	.039	.425	.672
	kualitas produk	.226	.058	.311	3.910	.000
	kualitas layanan	.435	.063	.568	6.885	.000

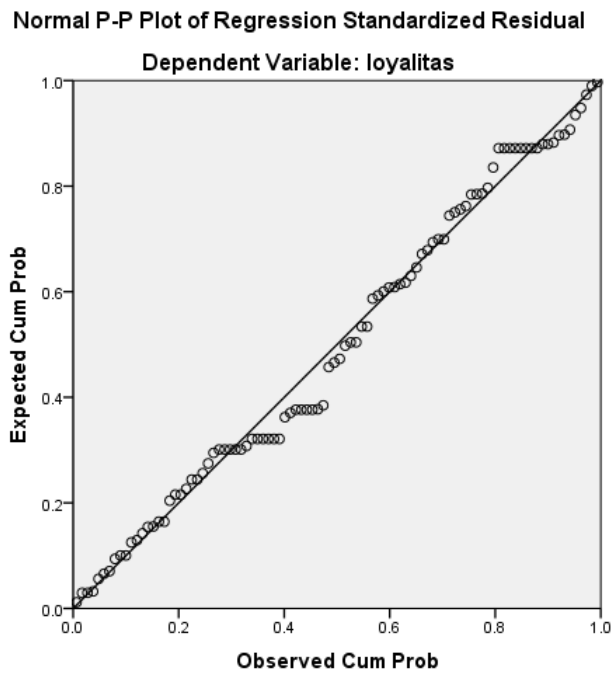
a. Dependent Variable: loyalitas

### Uji Multikolinieritas

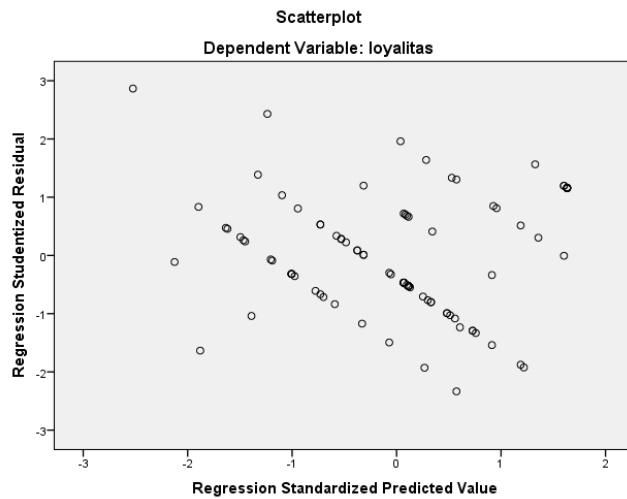
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	(Constant)		
	citra merek	.510	1.963
	kualitas produk	.665	1.504
	kualitas layanan	.619	1.616

a. Dependent Variable: loyalitas

## Uji Normalitas



## Uji Heteroskedastisitas





## Lampiran 5 SK Dosen pembimbing



Nomor: 109/II.3.AU/FEB/A/2021

Lamp. :-

Hal : **Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping**

Kepada Yth,

1. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM.
2. Marista Oktaviani, SE, MM

***Assalamu'alaikum Wr. Wb.***

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no:566.1/PRN/II.3.AU.F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi& Bisnis UMSurabaya No:68/II.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Arya Bayu Machmud  
NIM : 20171221104  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Provider Indosat Ooredoo di Surabaya

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM.  
Pembimbing Pendamping : Marista Oktaviani, SE, MM

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Kaprodi Manajemen,



Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan.
2. Kaprodi Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.

## Lampiran 6 izin melakukan penelitian



Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis

Surabaya, 30 Agustus 2021

Nomor : 535/II.3.AU/FEB/A/2021  
Lamp : -  
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI

Kepada :  
Yth. Pimpinan PT. Indosat Ooredoo Surabaya  
Gedung Indosat, Jl. Kayoon No. 72, Embong Kaliasin, Genteng, Kota Surabaya

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setuju.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama : Arya Bayu Machmud  
NIM : 20171221104  
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Manajemen  
Alamat : Jl. Tanah Merah Sayur 5 No. 24  
No. Handphone : 0815 5010 555  
Judul Skripsi : "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Provider Indosat Ooredoo di Surabaya "

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.

Morality, Intellectuality and Entrepreneurship  
FAKULTAS AGAMA ISLAM | FAKULTAS KEGURUBAN DAN ILMU PENDIDIKAN | FAKULTAS TEKNIK  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | FAKULTAS HUKUM | FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI | FAKULTAS KEDOKTERAN | PROGRAM PASCASARJANA

ADDRESS  
Jl. Sutorejo No. 59 Kota Surabaya  
Provinsi Jawa Timur Indonesia 60113  
www.um-surabaya.ac.id

CONTACT  
phone : 031 3811966  
fax : 031 3813066  
email : rektorat@um-surabaya.ac.id

Scanned by TapScanner

