

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian

1. Dengan pernyataan ini mohon diisi dengan sungguh-sungguh.
2. Isilah pernyataan ini dengan memberi tanda () pada salah satu alternative jawaban.
3. Keterangan pilihan:
 - SS (5) = Sangat Setuju, bila pernyataan yang disampaikan sangat sesuai dengan pendapat atau kondisi saudara.
 - S (4) = Setuju, bila pernyataan yang disampaikan sesuai dengan pendapat atau kondisi saudara.
 - KS (3) = Kurang Setuju, bila Anda merasa ragu untuk menentukan apakah pernyataan tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan pendapat atau kondisi saudara.
 - TS (2) = Tidak Setuju, bila pernyataan yang disampaikan tidak sesuai dengan pendapat atau kondisi saudara.
 - STS (1) = Sangat Tidak Setuju, bila pernyataan yang disampaikan sangat tidak sesuai dengan pendapat atau kondisi saudara.
4. Bila terjadi pembatalan jawaban, cukup diberi tanda sama dengan (=)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	<p>(Kesadaran terhadap merek) Saya memahami bahwa produk indihome merupakan sebuah merek yang bagus</p>					
2.	<p>(Asosiasi terhadap merek) Saya menyadari bahwa produk indihome banyak digunakan oleh konsumen</p>					
3.	<p>(Persepsi terhadap kualitas) Saya mengetahui dan menggunakan indihome setelah saya disarankan memakai produk tersebut</p>					
4.	<p>(Loyalitas terhadap merek) Setelah saya memahami produk indihome, saya tidak berkeinginan untuk mengantinya dengan produk yang lain</p>					
5.	<p>(Aset terakhir kepemilikan merek yang lain) Saya meyakini bahwa hanya produk indihome yang dapat membantu wilayah terpencil menggunakan jaringan internet</p>					

PERTANYAAN TENTANG EKUITAS MEREK (BRAND EQUITY) (Y)

PERTANYAAN TENTANG KEPUASAN KONSUMEN (X)

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	(Sistem keluhan dan saran) Saya merasa perusahaan indihome membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik oleh langganan atau bisa juga disampaikan melalui kartu informasi apabila terjadi kesalahan jaringan					
2.	(Survei kepuasan konsumen) Saya mengetahui produk indihome banyak diminati oleh konsumen karena banyak konsumen yang puas terhadap produknya					
3.	(Pembeli bayangan) Saya merasa akan ada perusahaan ataupun pelanggan indihome yang menjatuhkan produk indihome karena banyaknya pembelian atau permasalahan jaringan					
4.	(Analisis konsumen yang beralih) Saya merasa banyaknya konsumen pengguna indihome yang mencabut kabel dan tidak meneruskan menggunakan internet merek indihome karena jaringannya yang seringkali error					

Lampiran 2: Tabulasi Jawaban Responden

Variabel X (Kepuasan Konsumen)

No.Resp	KP1	KP2	KP3	KP4	Jumlah
1	1	3	5	2	11
2	2	1	5	5	13
3	3	3	3	2	11
4	4	4	4	3	15
5	5	1	3	1	10
6	4	2	4	5	15
7	2	5	5	3	15
8	1	5	5	5	16
9	4	4	4	4	16
10	1	1	1	1	4
11	4	1	4	2	11
12	2	2	2	2	8
13	2	2	2	2	8
14	1	1	1	1	4
15	4	4	4	2	14
16	3	3	3	3	12
17	2	2	2	2	8
18	2	2	2	2	8
19	3	3	3	3	12
20	2	2	2	2	8
21	3	3	3	4	13
22	1	1	1	2	5
23	1	1	1	1	4
24	3	3	3	5	14
25	1	1	1	4	7
26	3	3	3	2	11
27	1	1	1	5	8
28	5	5	5	2	17

29	1	1	1	2	5
30	2	2	2	2	8
31	1	1	1	4	7
32	4	4	4	2	14
33	1	1	1	3	6
34	3	3	3	3	12
35	2	2	2	2	8
36	2	2	2	2	8
37	3	3	3	3	12
38	2	2	2	2	8
39	4	4	4	4	16
40	2	2	2	5	11
41	4	4	4	1	13
42	4	4	4	5	17
43	3	3	3	5	14
44	4	4	4	5	17
45	3	3	3	3	12
46	2	2	2	2	8
47	4	4	4	4	16
48	2	2	2	2	8
49	1	1	1	3	6
50	2	2	2	2	8
51	1	1	1	1	4
52	5	5	5	3	18
53	3	3	3	2	11
54	2	2	2	3	9
55	1	1	1	1	4
56	1	1	1	4	7
57	2	2	2	1	7
58	1	1	1	1	4
59	3	3	3	1	10
60	4	4	4	5	17
61	2	2	2	2	8
62	3	3	3	1	10
63	3	3	3	1	10
64	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20
66	1	1	1	1	4

67	2	2	2	2	8
68	3	3	3	4	13
69	5	5	5	3	18
70	3	3	3	3	12
71	1	1	1	3	6
72	1	1	1	1	4

5	6	7	9	12	34
4	12	10	12	8	42
3	16	17	17	14	64
2	19	18	17	24	78
1	19	20	17	14	70

Variabel Y Ekuitas Merek (Brand Equity)

No.Resp	BE1	BE2	BE3	BE4	BE5	Jumlah
1	1	3	5	5	1	15
2	2	5	2	5	5	19
3	2	3	2	2	3	12
4	4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	1	5	21
6	4	2	4	1	4	15
7	5	5	5	3	5	23
8	1	1	1	1	1	5
9	4	4	4	4	4	20
10	1	1	1	1	1	5
11	4	1	5	5	4	19
12	2	2	2	2	2	10
13	2	2	2	2	2	10
14	1	1	1	1	1	5
15	4	4	4	2	4	18
16	3	3	3	3	3	15
17	2	5	5	2	2	16
18	2	2	2	2	2	10
19	3	3	3	3	3	15
20	2	2	2	2	2	10
21	3	3	3	4	3	16
22	1	1	1	2	1	6

23	1	1	1	1	1	5
24	3	3	3	5	3	17
25	1	1	1	4	1	8
26	3	3	3	2	3	14
27	1	1	1	5	1	9
28	5	5	5	2	5	22
29	1	1	1	2	1	6
30	2	2	2	2	2	10
31	1	1	1	4	1	8
32	4	4	4	2	4	18
33	1	1	1	3	1	7
34	3	3	3	3	3	15
35	2	2	2	2	2	10
36	2	2	2	2	2	10
37	3	3	3	3	3	15
38	2	2	2	2	2	10
39	4	4	4	4	4	20
40	2	2	2	5	2	13
41	4	4	4	1	4	17
42	4	4	4	5	4	21
43	3	3	3	5	3	17
44	4	4	4	5	4	21
45	3	3	3	3	3	15
46	2	2	2	2	2	10
47	4	4	4	4	4	20
48	2	2	2	2	2	10
49	1	1	1	3	1	7
50	2	2	2	2	2	10
51	1	1	1	1	1	5
52	5	5	5	3	5	23
53	3	3	3	2	3	14
54	2	2	2	3	2	11
55	1	1	1	1	1	5
56	1	1	1	4	1	8
57	2	2	2	1	2	9
58	1	1	1	1	1	5
59	3	3	3	1	3	13
60	4	4	1	5	4	18

61	2	2	2	2	2	10
62	3	3	3	1	3	13
63	3	3	3	1	3	13
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	5	25
66	1	1	1	1	1	5
67	2	2	2	2	2	10
68	3	3	3	4	3	16
69	5	5	5	3	5	23
70	3	3	3	3	3	15
71	1	1	1	3	1	7
72	1	1	1	1	1	5

5	7	9	10	12	8	46
4	12	10	10	8	12	52
3	15	17	15	14	16	77
2	19	17	18	22	17	93
1	19	19	19	16	19	92

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas Variabel X

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	7.9583	11.055	.725	.641	.779
KP2	7.9722	10.394	.807	.754	.741
KP3	7.7917	9.914	.849	.795	.719
KP4	7.7778	13.274	.378	.170	.923

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.844	4

Model	Unstandardized Coefficients			Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Bot	a	Squared	Cronbach's
1	Constant Kepuasan Konsument	1.441 .689	Corrected Item- Total Correlation .039	Multiple Correlation .005	2.598 17.779	.011 .000
BE1	10.5833	20.275	.894	.944		.846
BE2	10.5278	20.168	.871	.846		.851
BE3	10.5139	20.253	.837	.801		.858
BE4	10.4583	26.111	.320	.126		.965
BE5	10.5278	19.887	.910	.950		.842

Validitas Variabel Y

Item-Total Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.901	5

Lampiran 4: Hasil Uji Regresi

Hasil Uji Regresi

Coefficients^a

a. Dependent Variable: Ekuitas Merek

Lampiran 5: Hasil Analisis Rank Spearman

Hasil Analisis Rank Spearman

		Correlations	
		Brand Equity	Kepuasa n Konsume n
Spearman's rho	Kepuasan Konsumen	Correlation Coefficient	.905**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	72
Ekuitas Merek		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	72

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

Lampiran 6: Hasil Koefisien Determinasi

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.819	.816	1.86154

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen