KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kuesioner Manual

Dengan hormat,

Saya Rahma Dilla Elfira mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Pacabayar Indosat di Kelapa Gading Jakarta Utara". Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas kerjasama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Pertanyaan

1. **Kualitas Pelayanan**

   Pengertian kualitas menurut Kotler dan Keller (2016: 156), adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang bersandar pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang menyatakan atau tersirat. Ini adalah definisi pelanggan yang terpusat pada pelanggan.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Indosat memiliki layanan yang tepat dalam memenuhi tanggapan pelanggan.					
2.	Indosat memiliki karyawan yang cepat merespond dalam melayani pelanggan					
3.	Saya merasa aman ketika mendaftarkan kartu pascabayar					
4.	Karyawan Indosat memberikan perhatian atas kebutuhan pelanggan					

5.	Indosat memiliki tempat yang nyaman dan karyawan indosat berpenampilan bersih dan rapi.					
6.	Karyawan menangani masalah dengan cepat.					
7.	Waktu atau jam layanan sesuai dengan yang dijadwalkan.					
8.	Perbaikan atas jaringan diselesaikan dengan cepat.					
9.	Pelanggan dapat melakukan keluhan melalui telpon.					
10.	Desain karu indosat sangat menarik.					

urut Kotler dan Keller (2016: 483), harga salah satu elemen dari *marketing mix* yang menghasilkan pendapatan dan diikuti oleh elemen lainnya yang menghasilkan biaya. harga juga mengomunikasikan posisi nilai yang ditunjukan oleh perusahaan dari produk atau merek.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Program discount menambah keinginan untuk membeli					
2.	Harga kartu indosat pascabayar terjangaku oleh semua kalangan.					
3.	Harga karu pascabyaar indosat memiliki kualitas yang sesuai dengan yang					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	ditawarkan.					
4.	Harga kartu pascabayar indosat mampu bersaing dengan daya beli masyarakat.					
5.	Harga kartu pascabayar indosat sesuai dengan manfaat yang dirasakan.					
6.	Harga layanan pascabayar indosat dari waktu ke waktu tetap konsisten.					

3. Keputusan Pembelian

Menurut Kotler & Keller (2012:76), kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya cenderung ingin selalu menggunakan layanan kartu pascabayar dari Indosat.					
2.	Saya cenderung ingin membeli jika produk kartu pascabayar lebih ditingkatkan lagi dalam hal jaringan.					
3.	Saya akan berbicara baik mengenai indosat kepada orang lain.					
4.	Saya membeli produk pascabayar indosat karena adanya kebutuhan.					
5.	Saya tertarik membeli pascabayar indosat, karena dapat informasi dari kerabat terdekat.					
6.	Saya yakin sudah mengambil keputusan yang					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	tepat untuk memakai pascabayar indosat.					
7.	Saya akan merekomendasikan pascabayar indosat kepada orang lain.					
8.	Saya merasa nyaman menggunakan pascabayar indosat.					

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Pascabayar Indosat Kelapa Gading Jakarta Utara

Dengan Hormat,
Saya Rahma Dilla Elfira mahasiswaan Institut Bisnis d Kwik Kian Gie School of Business yang sedang - melakukan penelitian untuk penulisan skripsi tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Kartu Pascaprabayar Indosat Kelapa Gading". Dengan Ini, saya mohon kesediaan dari Saudara/I sekalian untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerja sama dari Saudara/i sekalian, saya ucapkan terimakasih.
Keterangan:
1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Netral
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

1. Indosat memiliki layanan yang tepat dalam memenuhi tanggapan pelanggan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

2. Saya merasa aman ketika mendaftarkan kartu pascabayar. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

3. Indosat memiliki karyawan yang cepat merespond dalam melayani pelanggan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

4. Karyawan indosat memberikan perhatian atas kebutuhan pelanggan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5. Indosat memiliki tempat yang nyaman dan karyawan indosat berpenampilan bersih dan rapi. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

6. Karyawan menangani masalah dengan cepat. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

7. Waktu atau jam layanan sesuai dengan yang di jadwalkan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

8. Perbaikan atas jaringan diselesaikan dengan cepat. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

9. Pelanggan dapat melakukan keluhan melalui telpon. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

10. Desain karu indosat sangat menarik.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

11. Informasi mengenai harga produk yang diberikan sudah jelas dan mudah di mengerti. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

12. Program discount menambah keinginan untuk membeli. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

13. Harga kartu indosat pascabayar terjangaku oleh semua kalangan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

14. Harga karu pascabayar indosat memiliki kualitas yang sesuai dengan yang ditawarkan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	○	○	○	○	○	Sangat Setuju

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rahma Dilla Elfira

Program Studi : Manajemen Pemasaran.

NIM : 23150443

Alamat Lengkap : Jln. kepala No 15 RT003 RW009 rawangun Pulo Gadung Jakarta Timur

Kode pos : 13220

Telp Kantor : -

Telp Rumah : 021 97868759

No HP : 081293669304

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 15 Februari 2021

Yang membuat pernyataan

Dilla

Rahma Dilla Elfira

(Nama Lengkap)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie