



Lampiran I (Format Kuisioner)

©

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Nama Responden:

2. Jenis Kelamin:

3. Usia:

4. Tingkat Pendidikan:

5. Pekerjaan:

6. Tingkat Pendapatan rata rata sebulan:

a. Rp 1.000.000

b. Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000

c. Rp 6.000.000 – Rp 9.000.000

d. > Rp 9.000.000

a. Pria

b. Wanita

a. SMP

b. SMA

c. Akademi

d. Universitas

a. Wiraswasta

b. Mahasiswa

c. Pegawai Swasta

d. Pegawai Negeri

e. Ibu rumah tangga

f. Profesional

a. Rp 1.000.000

b. Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000

c. Rp 6.000.000 – Rp 9.000.000

d. > Rp 9.000.000

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 1 (Lanjutan)

I.Kecepatan.

Pertanyaan	Skore				
	1	2	3	4	5
PT First Media memberikan kecepatan yang maksimal dalam menyediakan layanan internet					
PT First Media mampu menyediakan kecepatan yang andal dan akurat.					

2.Kestabilan

Pertanyaan	Skore				
	1	2	3	4	5
PT First Media Memberikan kestabilan jaringan dalam mengakses internet					
PT First Media Dapat Menjaga jaringan internet walaupun dalam kondisi cuaca buruk					
PT First Media memberikan konsistensi sinyal pada internet					

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Lampiran 1 (Lanjutan)

3. Penanggapan Keluhan

Pertanyaan	Skore				
	1	2	3	4	5
PT First Media selalu dengan cepat menanggapi keluhan pelanggan					
PT First Media memberikan penanggapan keluhan dengan ramah dan sopan					
PT First Media menanggapi keluhan dengan sangat baik					

4. Harga

Pertanyaan	Skore				
	1	2	3	4	5
PT First Media memberikan penawaran harga yang wajar dan masuk akal					
PT First Media menawarkan Harga yang lebih murah di bandingkan dengan produk sejenis					
PT First Media Memberikan harga sesuai dengan kualitas yang di tawarkan					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruhnya 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 1 (Lanjutan)

5.Sales Promotion

© Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pertanyaan	Skore				
	1	2	3	4	5
PT First Media memberikan kesempatan anda untuk mencoba produk produk nya.					
PT First Media memberikan promosi dan demonstrasi penjualan secara langsung saat menawarkan produk					
PT First Media memberikan potongan harga terhadap produk yang di tawarkan					

6.Relationship Marketing

Pertanyaan	Skore				
	1	2	3	4	5
PT First Media sangat memahami keinginan dari pelanggan					
PT First Media berusaha untuk dekat dengan pelanggan.					
PT First Media memberkan keyakinan yang baik akan produk yang di tawarkannya					
Pelanggan PT First Media tidak pernah mengecewakan saya					

1. Dilarang menyalin atau 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Lampiran 1 (Lanjutan)

7. Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	Skore				
	1	2	3	4	5
Saya merasa puas terhadap kualitas dari produk yang di berikan oleh PT First Media					
Saya merasa puas dengan harga yang di tawarkan oleh PT First Media					
Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh PT First Media					

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Lampiran 2 (Output Validitas dan Reliabilitas)

Scale: Kecepatan



Hakcipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.769	.785	2

Correlations

		total kecepatan	PT First Media memberikan kecepatan yang maksimal dalam menyediakan layanan internet	PT First Media mampu menyediakan kecepatan yang andal dan akurat
total kecepatan	Pearson Correlation	1	.881**	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30

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

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:
 - a. Dengan cara yang tidak penting dalam penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penugutan tidak merugikan kepentingan yang wajar-IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 (Lanjutan)

©

Scale: Kestabilan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.800	.822	3

Correlations

		PT First Media Memberikan kestabilan jaringan dalam mengakses internet	PT First Media Dapat Menjaga jaringan internet walaupun dalam kondisi cuaca buruk	PT First Media memberikan konsistensi sinyal pada internet
total kestabilan	Pearson Correlation	1	.913**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30

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

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

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



Lampiran 2 (Lanjutan)

Scale: Penanganan Keluhan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.829	.849	3

Correlations

		total penanganan keluhan	PT First Media selalu dengan cepat menanggapi keluhan pelanggan	PT First Media memberikan penanggapan keluhan dengan ramah dan sopan	PT First Media menanggapi keluhan dengan sangat baik
total penanganan keluhan	Pearson Correlation	1	.941**	.835**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30

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

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

1. Disarankan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyalin dan menyebarkan karya tulis ini dalam bentuk apapun, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan 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

Lampiran 2 (Lanjutan)

Scale: Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.866	3

Correlations

		total harga	PT First Media memberikan penawaran harga yang wajar dan masuk akal	PT First Media menawarkan harga yang lebih murah di bandingkan dengan produk sejenis	PT First Media Memberikan harga sesuai dengan kualitas yang di tawarkan
total harga	Pearson Correlation	1	.885**	.933**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30

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

1. Dilarang menyalin atau 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 (Lanjutan)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Scale: Sales Promotion

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.763	.756	3

Correlations

		total sales promotion	PT First Media memberikan kesempatan anda untuk mencoba produk nya	PT First Media memberikan promosi dan demonstrasi penjualan secara langsung saat menawarkan produk	PT First Media memberikan potongan harga terhadap produk yang di tawarkan
total sales promotion	Pearson Correlation	1	.683**	.894**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30

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

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

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 (Lanjutan)

©

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Scale: Relationship Marketing

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.847	4

Correlations

		total relationship marketing	PT First Media sangat memahami keinginan dari pelanggan	PT First Media berusaha untuk dekat dengan pelanggan	Saya yakin dan percaya terhadap produk yang di tawarkan PT First Media	Pelayanan PT First Media tidak pernah mengecewakan saya
total relationship marketing	Pearson Correlation	1	.764**	.843**	.843**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

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

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

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 2 (Lanjutan)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Scale: Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.836	3

Correlations

		Saya merasa puas terhadap kualitas dari produk yang di berikan oleh PT First Media	Saya merasa puas dengan harga yang di tawarkan oleh PT First Media	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh PT First Media
total kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	1	.874**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30

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

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