

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

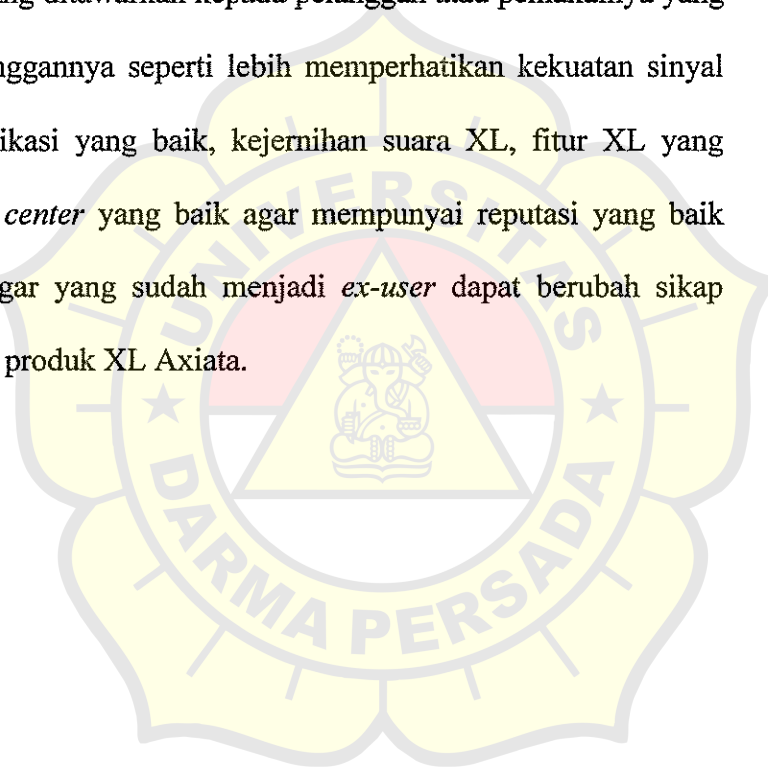
1. Berdasarkan skor sikap kekuatan sinyal bernilai (9,074), skor sikap alat pendukung komunikasi (8,831), skor sikap kejernihan suara (8,917), skor sikap tarif SMS/MMS murah (12,600), skor harga kartu perdana murah (13,127), skor sikap fitur lengkap (11,933), skor sikap bebas roaming (12,137), skor sikap SIM *card* tidak mudah rusak (12,164), skor sikap tarif telepon murah kesesama (13,665), skor sikap kemudahan isi ulang pulsa (15,068), skor sikap harga *voucher* isi ulang murah (14,813), skor sikap nilai nominal *voucher* beragam (14,515), skor sikap masa aktif dan tenggang lama (14,301), skor sikap kualitas SIM *card* tahan lama (13,907), skor sikap pelayanan *call center* yang baik (13,594), skor sikap cepat merespon pengaduan pelanggan (13,078), skor sikap pemberian hadiah/promo (12,512), skor sikap kemasan menarik (11,297), skor reputasi yang baik (10,054). Sedangkan skor sikap atribut terendah adalah 51,49.

2. Perilaku *ex-user* sangat positif dikarenakan dalam hal kepercayaan (*belief*), *ex-user* menilai bahwa atribut yang terkait atas suatu kartu telekomunikasi secara umum sangat penting dimata penggunaanya dengan hasil penilaian ekspektasi yang tinggi. Sedangkan, pada kenyataannya penilaian *ex-user* atas produk XL itu sendiri rendah atau para *ex-user* tidak setuju dengan kinerja XL yang baik. Hal ini dapat dilihat dari

perbedaan pada jumlah skor sikap antara nilai *belief* sebesar 87,0 dengan nilai evaluasi 51,5.

## B. Saran

Berdasarkan hasil pada penelitian ini saran yang dapat disampaikan adalah kepada perusahaan produk telekomunikasi khususnya XL Axiata untuk meningkatkan kinerja dari semua produk yang ditawarkan kepada pelanggan atau pemakainya yang sesuai dengan harapan pelanggannya seperti lebih memperhatikan kekuatan sinyal XL, alat pendukung komunikasi yang baik, kejernihan suara XL, fitur XL yang lengkap dan pelayanan *call center* yang baik agar mempunyai reputasi yang baik pula dimata penggunanya agar yang sudah menjadi *ex-user* dapat berubah sikap menjadi *user* untuk memakai produk XL Axiata.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Lukas S. 2009. *Statistika*. ANDI: Yogyakarta
- Basu Swastha dan T. Hari Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Cateora dan Graham. 2007. *Liputankita.com/artikel.../pengertian-kualitas-liputankita.html*
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 1. Satu Nusa: Bandung
- Djarmiko, M. Budi. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*. STEMBI Business School: Bandung
- Gaspersz. 2005. <http://lydia14211185.wordpress.com>
- Kotler, P. 2007. *ML.scribd.com*
- Kotler, P dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 1 dan 2. PT Erlangga: Jakarta
- Kotler, P dan Kevin Lane K. 2009. *Manajemen Pemasaran*, jilid 1 dan 2 PT Erlangga: Jakarta
- Kristianto, Paulus. L. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Cetakan 1 CAPS: Yogyakarta
- Machfoedz, M. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Cakra Ilmu
- Nitisusastro, M. 2012. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta: Bandung
- Nova, F. 2012. *Republik Relations*. Media Bangsa: Jakarta
- Oentoro, Deliyanti. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. LaksBang PRESSindo. Yogyakarta
- Setiadi, J. Nugroho. 2008. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Kencana. Jakarta
- Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Sigit, Soehardi, 2002, *Pemasaran Praktis*, Edisi ketiga, BPFE, Yogyakarta

Subagyo, A. 2010. *Marketing in Business*. Mitra Wacana Media. Jakarta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung

Sunyoto. D. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan 1 CAPS.

Yogyakarta

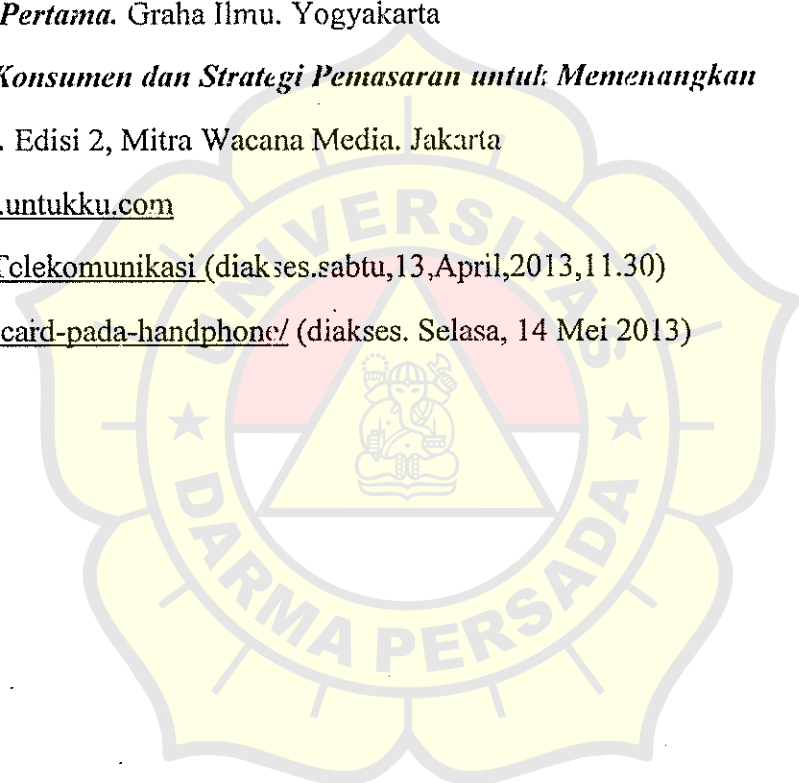
Sunyoto. D. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Supranto. J. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Edisi 2, Mitra Wacana Media. Jakarta

Tjiptono, F. 2006. <http://www.untukku.com>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi> (diakses. sabtu, 13, April, 2013, 11.30)

<http://fungsi.info/fungsi-sim-card-pada-handphone/> (diakses. Selasa, 14 Mei 2013)



## Lampiran 1

ANALISIS PERILAKU *EX-USER* PADA PRODUK KARTU PERDANA XL AXIATA

(Studi kasus : Berdasarkan Persepsi Konsumen di RW 05 Kelurahan Bintara 2 Bekasi Barat)

Nama:

No. Kuesioner:

KUESIONER

h. Saudara/i responden.

Saya adalah Nuka Shelly Mahasiswa Universitas Darma Persada yang saat ini sedang mengadakan penelitian Karya Akhir mengenai Analisis Perilaku *Ex-User* Pada Produk Kartu Perdana XL Axiata. Saya mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan apa adanya. Tidak ada jawaban benar dan salah. Seluruh data yang diperoleh dari kuesioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Penelitian

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan baik sebelum anda menjawab.
2. Jawablah setiap pertanyaan tersebut dengan sejujur-jujurnya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda (X) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

Pertanyaan Penyangring

1. Apakah anda pernah menggunakan kartu perdana XL sebelumnya ( *ex-user* / mantan pengguna ) ?  
 Ya  
 Tidak ( *Terima kasih, Anda tidak perlu melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya* )
2. Kartu perdana yang anda gunakan saat ini ?  
 Simpati / Hallo ( Telkomsel )       3 ( *Three* )  
 IM3 / Mentari ( Indosat )       Lainnya,.....
3. Apakah alasan Anda berpindah atau mengganti kartu *Sim Card* XL Anda?  
.....  
.....

Kepercayaan (*Belief*) adalah penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan atribut *sim card* secara umum. Berilah tanda X pada kolom jawaban yang Anda pilih.

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
	Sangat Penting	Penting	Ragu-Ragu	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
<b>NERJA</b>					
Kekuatan sinyal					
Alat pendukung komunikasi					
Kejernihan suara					
<b>FUR</b>					
Tarif SMS/MMS murah					
Harga kartu perdana murah					
Fitur-fitur yang lengkap (Transfer pulsa, RBT, <i>games</i> , social dan <i>chatting</i> )					
<b>HANDALAN</b>					
Bebas <i>roaming</i>					
<i>Sim Card</i> tidak mudah rusak					
Tarif telepon murah kesesama					
<b>SESUAIAN</b>					
Kemudahan isi ulang pulsa					
Harga <i>voucher</i> isi ulang murah					
Nilai nominal <i>voucher</i> beragam					
<b>TAHAN</b>					
Masa aktif dan masa tenggang yang lama					
Kualitas <i>SIM card</i> tahan lama					
<b>LAYANAN</b>					
Pelayanan <i>call center</i> yang baik					
Cepat merespon pengaduan pelanggan					
<b>PETIKA</b>					
Pemberian hadiah/promo					
Kemasan menarik					
<b>REPUTASI</b>					
Memiliki reputasi yang baik					

Evaluasi (*Evaluation*) adalah penilaian konsumen terhadap atribut *sim card* XL yang sebelumnya digunakan. Berilah tanda X pada kolom jawaban yang Anda pilih.

Pertanyaan	Tingkat Kepercayaan				
	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>NERJA</b>					
Sinyal kuat pada kartu XL					
Kartu XL sebagai alat pendukung komunikasi yang baik					
Suara yang jernih					
<b>FUR</b>					
Tarif SMS/MMS kartu XL murah					
Harga kartu perdana XL murah					
Fitur-fitur yang lengkap (Transfer pulsa, RBT, <i>games</i> , social dan <i>chatting</i> )					
<b>HANDALAN</b>					
XL bebas <i>roaming</i>					
<i>SIM card</i> XL tidak mudah rusak					

	Tarif telepon murah kesesama pengguna XL					
<b>KESESUAIAN</b>						
0	Isi ulang pulsa XL mudah					
1	Harga <i>voucher</i> isi ulang XL murah					
2	Nilai nominal <i>voucher</i> XL beragam					
<b>AYA TAHAN</b>						
3	Masa aktif dan masa tenggang kartu XL lama					
4	Kualitas SIM <i>card</i> XL tahan lama					
<b>PELAYANAN</b>						
5	XL memiliki pelayanan <i>call center</i> yang baik					
5	XL cepat merespon pengaduan pelanggan					
<b>ESTETIKA</b>						
7	Kartu XL banyak pemberian hadiah					
3	Kemasan kartu perdana XL menarik					
<b>PERSEPSI</b>						
9	Kartu XL mempunyai reputasi yang baik					

### Profil Responden

Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dan memberi tanda (X) pada pilihan dibawah yang telah tersedia.

- Apakah jenis kelamin Anda?
  - Laki-Laki
  - Perempuan
- Domisili Anda saat ini?
  - RT 001
  - RT 002
  - RT 003
  - RT 004
  - RT 005
  - RT 006
  - RT 007
  - RT 008
  - RT 009
- Berapakah usia Anda saat ini?
  - 17 - 20 Tahun
  - > 20 - 30 Tahun
  - > 30 - 40 tahun.
  - >41 - 50 Tahun
- Apakah status Anda saat ini?
  - Menikah
  - Belum Menikah
  - Duda/Janda
- Apakah pekerjaan Anda saat ini?
  - Pegawai Swasta
  - Wiraswasta
  - PNS
  - Pelajar/Mahasiswa
- Berapakah kira-kira pengeluaran Anda perbulan:
  - < Rp. 2.500.000
  - Rp. 2.500.000 - 3.000.000
  - Rp. > 3.000.000 - 3.500.000
  - Rp. >3.500.000 - 4.000.000
  - > 4.000.000
- Sudah berapa lama Anda menjadi *ex-user* (mantan pengguna) kartu XL ?
  - < 1 bulan
  - 1-3 bulan
  - 3-6 bulan
  - 6-12 bulan
  - > 1 tahun
- Berapakah kira-kira pengeluaran Anda untuk pulsa *handphone* setiap bulan?
  - < Rp.100.000
  - Rp.100.000 - Rp.200.000
  - Rp.200.000 - Rp.500.000
  - Rp.500.000 - Rp.1.000.000
  - > Rp.1.000.000

----- Terima Kasih Atas Partisipasi Anda -----

## Lampiran II

LAMPIRAN  
TABEL PROFIL RESPONDEN

No	Nama	J.K	Domisih	Usia	Status	Pekerjaan	Pengeluaran	Ex-User	Pulsa
1	Dedy	1	7	2	2	4	1	5	2
2	Aldi	1	5	2	2	4	1	2	1
3	Steven	1	7	2	2	4	1	5	3
4	fauzi	1	4	2	2	1	1	5	5
5	Ida	2	6	1	2	4	1	5	1
5	Rodiah	2	1	2	2	1	3	2	2
7	Fety	2	3	2	2	4	1	3	2
3	Dito	1	2	3	1	3	4	2	2
9	Rahmi	2	5	2	2	4	1	5	2
0	Pretty	2	1	2	2	1	2	4	2
1	Henri	1	2	2	2	2	3	1	1
2	Ayu	2	1	2	2	4	1	3	2
3	Nicko	1	7	2	2	1	2	2	2
4	Dika	1	9	3	1	3	3	2	3
5	Nur	2	7	2	2	2	2	2	2
6	Saroh	2	7	3	1	1	3	3	3
7	Dani M	1	2	2	2	4	1	2	2
8	Ferry	1	4	2	2	4	1	2	2
9	Fina	2	4	2	2	4	1	2	1
0	Bahar	1	6	3	1	3	4	3	3
1	Jasiman	2	7	3	1	2	2	3	2
2	Anto	1	7	2	2	1	2	2	2
3	Teguh	1	3	2	2	4	1	2	1
4	Mago	1	5	2	1	2	2	2	2
5	Ina	2	6	2	2	4	1	3	1
6	Dinda	2	1	3	1	2	3	3	2
7	Guntur	1	3	3	1	1	3	2	2
8	Puput	2	7	2	1	3	3	5	3
9	Sherly	2	3	2	2	4	1	2	2
0	Nurul	2	4	2	2	4	1	3	2
1	Diva	1	1	2	2	4	1	2	2
2	Ajeng	2	3	1	2	4	1	3	1
3	Milda	2	2	1	2	4	1	2	2
4	Lucky	1	4	2	1	3	3	2	2
5	Andi	1	8	3	1	1	3	3	2
6	Reza	1	3	2	1	1	2	2	2
7	Ineke	2	5	2	2	4	1	2	1
8	Temi	2	6	2	2	4	1	2	1
9	Zilla	2	7	1	2	2	2	2	2
0	Eka	2	8	3	1	1	3	3	2
1	Sofi	2	6	2	2	4	1	2	1
2	Opi	2	7	1	2	4	1	3	1
3	Irvan	1	6	2	2	4	1	2	2

14	Mela	2	8	2	2	1	2	3	2
15	Vonda	1	3	2	2	4	1	3	2
16	Icha	2	2	2	2	4	1	3	1
17	Adji	1	9	2	2	4	1	3	1
18	Iis	2	8	2	1	2	2	2	2
19	Delfi	1	7	3	1	1	3	2	2
20	Chika	2	3	2	2	4	1	5	1
21	Prima	1	5	2	2	1	3	2	2
22	Yoga	1	4	2	2	1	3	3	2
23	Venny	2	4	2	2	1	2	2	2
24	Rudy	1	8	3	1	1	3	2	2
25	Anjas	1	8	2	2	1	2	2	1
26	wiwik	2	8	3	1	2	2	2	3
27	Indah	2	8	2	2	1	2	2	2
28	Willy	1	9	2	2	1	2	3	2
29	Dayat	1	9	2	2	1	2	1	1
30	Yanti	2	9	3	1	1	3	3	2
31	Endah	2	9	2	2	1	2	2	2
32	Shinta	2	9	2	2	1	2	2	2
33	Anggi	1	9	2	1	1	3	2	2
34	Syafril	1	1	2	1	1	3	3	2
35	Yunus	1	1	2	1	1	2	3	2
36	Adi	1	1	2	2	1	2	2	2
37	May	2	2	3	1	1	4	3	3
38	Linda	2	2	3	1	1	3	3	2
39	Fita	2	2	2	2	1	2	2	2
40	Fitri	2	6	2	1	1	2	2	2
41	Yudi	1	6	3	1	3	4	3	3
42	Abduloh	1	6	2	1	1	2	4	2
43	Buyung	1	5	2	2	1	2	2	2
44	Imam	1	5	2	1	1	3	3	2
45	Yanto	1	4	3	1	1	3	2	2
46	Fadly	1	1	2	2	1	2	2	2
47	Nanang	1	2	2	2	1	2	3	2
48	Evan	1	3	2	1	1	2	2	2
49	Menul	2	4	3	1	2	2	2	2
50	Jidah	2	5	2	1	1	3	3	2
51	Munir	1	6	2	2	3	3	2	2
52	Raka	1	8	1	2	4	1	2	1
53	Faril	1	9	1	2	4	1	1	1
54	Ulfa	2	1	3	1	2	2	3	2
55	Hadi	1	2	2	1	2	2	2	2
56	Novi	2	3	2	1	1	2	2	2
57	Beni	1	4	3	1	3	3	3	2
58	Anton	1	5	2	2	1	2	2	2
59	yasmin	2	6	1	2	4	1	2	1
60	Herman	1	8	3	1	3	3	3	3
61	Aqilla	2	9	2	2	3	3	3	2
62	Chaky	1	1	2	2	4	1	2	2

03	Adinda	2	2	2	2	4	1	2	1
04	Tasya	2	3	1	2	4	1	1	1
05	Lian	2	4	1	2	4	1	2	1
06	betty	2	5	2	2	1	2	3	2
07	Nina	2	6	2	2	1	2	2	2
08	Aditia	1	8	2	2	2	2	2	2
09	Erry	2	9	3	1	1	3	3	2
00	Yurnalis	1	7	3	1	3	3	3	2



No	KINERJA					FITUR					KEHANDALAN					KESESUAIAN					DAYA TABAN			PELAYANAN			ESTETIKA			PERSEPSI		TOTAL	Rata-Rata							
	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13		P14		P15		P16			P17		P18		P19		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P18	P19			P18	P19	P18	P19			
1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	87	4,58			
2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	86	4,53				
3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	90	4,74					
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	93	4,89					
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5,00					
6	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	87	4,58					
7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	89	4,68						
8	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	89	4,68						
9	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	89	4,68						
10	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	91	4,79							
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5,00						
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	91	4,79						
13	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	87	4,58						
14	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	86	4,53						
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82	4,32						
16	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	89	4,68							
17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	89	4,68							
18	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	87	4,58							
19	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	86	4,53							
20	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	89	4,68							
21	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	86	4,53							
22	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	88	4,63								
23	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	86	4,53								
24	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	85	4,47								
25	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	86	4,53								
26	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	85	4,47								
27	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	86	4,53								
28	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	86	4,53								















88	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	57	3.00
89	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	51	2.68
90	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	2.74
91	2	2	2	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	1	47	2.47
92	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	47	2.47
93	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	52	2.74
94	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	52	2.74
95	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	45	2.37
96	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	50	2.63
97	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	46	2.42
98	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	43	2.26
99	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47	2.47
100	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	47	2.47
Total	199	198	193	280	286	264	265	301	301	329	327	324	314	306	286	268	268	268	272	252	252	212		
Rata-Rata	1.99	1.98	1.93	2.80	2.86	2.64	2.65	3.01	3.01	3.29	3.27	3.24	3.14	3.06	2.86	2.68	2.68	2.72	2.52	2.52	2.52	2.12		
Validitas	0.70	0.21	0.22	0.24	0.29	0.35	0.39	0.41	0.45	0.52	0.28	0.35	0.47	0.45	0.31	0.33	0.33	0.36	0.36	0.36	0.36	0.43		



No	Reliabilitas bi																			
	Skor Ganjil									Skor Genap										
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	Total Ganjil	2	4	6	8	10	12	14	16	18
1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47	5	5	4	5	4	4	4	5	4	40
2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46	5	4	4	4	5	4	5	5	4	40
3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	47	5	5	5	5	4	5	4	5	5	43
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	4	4	4	4	4	4	5	4	38
7	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
8	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41
9	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47	4	4	5	5	5	5	5	5	4	42
10	5	4	4	5	5	5	5	4	5	48	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
12	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
13	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47	5	5	4	5	4	4	4	5	4	40
14	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	4	4	4	5	5	4	4	5	5	40
15	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
16	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
17	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42
18	5	5	4	5	5	4	3	5	5	46	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
20	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
21	5	4	5	4	4	4	4	5	5	45	5	4	4	5	5	5	4	5	4	41
22	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
23	5	5	4	4	5	4	3	5	4	44	5	4	5	5	4	5	4	5	5	42
24	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40







NO	Reliabilitas ei																					
	Skor Ganjil									Skor Genap												
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	Total Ganjil	2	4	6	8	10	12	14	16	18	Total Genap	
1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	2	2	4	2	2	4	2	1	2	2	23	2	4	3	3	3	2	2	1	1	1	21
3	2	1	3	2	3	4	4	2	3	2	26	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	27
4	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	25	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	27
5	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	27	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	28
6	2	1	3	2	3	4	4	2	3	2	26	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	24
7	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	26	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	25
8	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	25
9	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26
10	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	22	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
11	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	28	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	20
12	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	25	2	3	2	3	4	3	1	3	2	2	23
13	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	25
14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	25
15	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	27	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	27
16	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26
17	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	24	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24
18	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	27	2	3	3	3	4	4	1	3	2	2	25
19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	25
20	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	22	3	3	1	3	4	4	2	3	2	2	25
21	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	26	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	25
22	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	24	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	24
23	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	22	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	24

24	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	26	2	3	3	3	3	3	3	2	25
25	1	1	3	1	3	4	3	3	3	2	24	2	3	3	3	4	3	3	3	27
26	3	1	3	3	4	4	3	2	3	2	28	1	3	1	3	3	3	3	2	22
27	1	2	3	3	3	3	3	4	3	2	27	2	3	3	3	3	3	4	3	27
28	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	30	2	4	3	3	4	3	4	3	29
29	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	29	2	3	1	3	3	3	4	3	24
30	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	26	2	3	3	2	4	3	3	2	25
31	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	25	1	3	3	3	4	3	3	2	25
32	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	26	1	3	1	3	3	4	3	3	24
33	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	26	2	3	3	3	3	3	3	3	26
34	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	2	3	3	3	3	2	2	2	22
35	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	25	2	2	2	3	3	3	3	3	25
36	2	1	3	3	3	4	4	2	2	2	26	2	3	3	4	4	4	2	2	28
37	2	1	3	3	3	3	4	3	3	2	27	3	3	2	3	3	3	3	3	26
38	2	1	3	3	3	4	4	4	3	3	30	2	3	3	3	4	4	4	3	30
39	1	2	4	3	2	3	3	3	2	2	25	2	3	3	2	3	3	3	2	24
40	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	29	2	3	3	3	4	4	3	3	28
41	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	26	2	4	3	3	3	3	3	2	26
42	1	2	3	3	4	3	3	2	3	2	26	3	3	3	3	4	3	2	3	27
43	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	26	2	2	3	3	3	3	3	2	24
44	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	29	2	3	3	2	3	3	3	3	25
45	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	31	2	4	3	3	3	3	3	3	27
46	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	28	2	3	3	4	4	3	4	3	29
47	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	26	2	4	3	3	3	3	2	3	26
48	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	27	2	3	3	3	4	4	3	2	27
49	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	28	2	2	2	3	4	3	4	3	26
50	1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	29	1	3	3	3	4	4	2	3	26
51	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	28	2	3	3	4	3	4	3	3	28
52	2	2	4	4	4	3	4	2	3	3	31	2	3	3	4	4	4	2	3	29

53	2	1	4	4	3	3	3	2	3	2	27	3	4	3	3	4	3	2	2	27
54	3	1	3	3	4	3	3	2	3	2	29	2	2	3	4	4	3	3	3	27
55	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	31	2	3	3	3	4	3	3	4	29
56	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	23	2	3	3	3	3	2	2	3	24
57	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	21	2	3	1	3	3	4	4	2	25
58	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	29	2	3	3	3	4	3	2	2	26
59	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	27	1	3	3	3	3	3	3	3	25
60	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	31	3	2	3	4	4	4	3	3	30
61	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	25	2	4	3	3	2	3	3	3	26
62	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	27	2	3	2	3	4	4	3	2	26
63	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	29	1	4	3	3	2	3	3	2	24
64	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	24	2	3	3	3	3	2	2	2	24
65	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	29	2	3	3	4	3	2	3	3	26
66	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	27	1	3	3	2	3	3	2	2	22
67	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3	28	2	2	3	3	3	2	2	2	23
68	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	30	2	3	3	3	4	4	3	3	29
69	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	26	2	3	3	2	4	3	2	2	24
70	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	28	1	3	3	3	4	3	3	3	27
71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	3	3	3	4	3	2	2	25
72	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	28	1	3	2	3	2	4	2	3	24
73	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	28	3	3	3	3	3	4	3	3	28
74	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	27	2	2	3	2	3	3	3	3	24
75	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	30	2	2	3	4	4	3	3	3	27
76	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	29	2	3	3	4	4	3	3	3	29
77	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	26	2	3	3	3	4	3	3	3	26
78	1	2	3	2	3	4	3	2	3	2	27	1	3	2	3	4	4	3	2	25
79	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	26	2	3	2	3	3	3	3	2	24
80	2	3	2	1	4	4	4	4	3	2	29	2	2	3	3	4	2	2	3	24
81	1	2	2	1	4	3	2	3	3	2	23	2	3	2	3	4	2	3	2	24



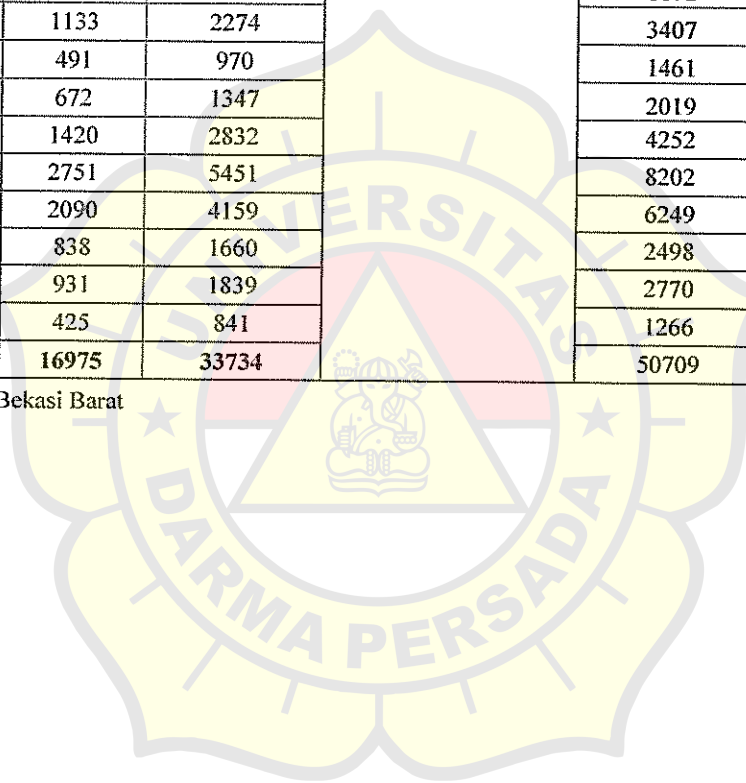
## LAMPIRAN VII

## DATA PENDUDUK

## KELURAHAN BINTARA 2 BEKASI BARAT

NO	RW	RT	JUMLAH		WNA	Jumlah
			Laki-laki	Perempuan		
1	1	10	1672	3321		4993
2	2	9	2459	4881		7340
3	3	9	1463	2917		4380
4	4	6	630	1242		1872
5	5	9	1133	2274		3407
6	6	7	491	970		1461
7	7	9	672	1347		2019
8	8	7	1420	2832		4252
9	9	7	2751	5451		8202
10	10	8	2090	4159		6249
11	11	7	838	1660		2498
12	12	8	931	1839		2770
13	13	9	425	841		1266
<b>Jumlah</b>		<b>104</b>	<b>16975</b>	<b>33734</b>		<b>50709</b>

Sumber: Data Kelurahan Bintara 2 Bekasi Barat



PEMERINTAH KOTA BEKASI  
KECAMATAN BEKASI BARAT  
**KELURAHAN BINTARA JAYA**

Jl. Bintara Jaya VIII No. 99 Telp. (021) 86902434  
**BINTARA JAYA**

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/147 - Kl.Btj / VI / 2013

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat, menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : NUKA SHELLY  
N I M : 08419001  
Program Studi : Manajemen S1  
Peminatan : Manajemen Pemasaran

Benar bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan Riset/ Penelitian di perumahan Bintara II RW 05 Kel. Bintara Jaya sejak tanggal 10 s/d 14 Juni 2013.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 14 Juni 2013

 LURAH BINTARA JAYA  
SEKRETARIS

M.SUBARCAH

NIP.19680706 199006 1 001

# KELURAHAN BINTARA JAYA

Jl. Bintara Jaya VIII No. 99 Telp. (021) 86902434  
BINTARA JAYA

Bekasi, 10 Juni 2013

: 070/140-Kl.Btj/VI/2013  
: Biasa  
:-  
: **Izin Riset/ Penelitian**

Kepada  
Yth. Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Darma Persada

Memperhatikan Surat Saudara Nomor : 358/RISET/FE-UNSADA/V/2013 tanggal 15 Mei 2013 Hal Permohonan Riset, dengan ini kami memberikan rekomendasi kepada :

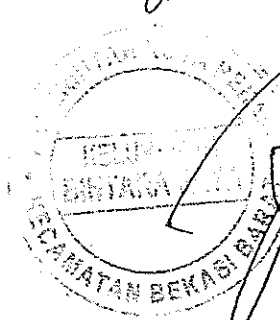
Nama : NUKA SHELLY  
NIM : 08419001  
Program Studi : Manajemen S1  
Peminatan : Manajemen Pemasaran  
Tema Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen Ex-User pada Produk Kartu Perdana XL Axiata

Untuk Melaksanakan Riset di Wilayah Perumahan Bintara II Kelurahan Bintara Jaya Sejak Tanggal 10 s/d 14 Juni 2013 dengan catatan sebagai berikut :

1. Riset yang dilaksanakan tidak mengganggu ketentraman dan ketertiban masyarakat
2. Melaporkan hasil riset kepada Lurah Bintara Jaya

Demikian Surat rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

LURAH BINTARA JAYA  
SEKRETARIS



M.SUBARCAH

NIP.19680706 199006 1 001

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Nuka Shelly

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 13 April 1990

Alamat Rumah : Perumahan Bintara 2 Jln Puncak Trikora Blok C no 132  
Cibening Bekasi Barat 17135

**STATUS PENDIDIKAN :**

- Tamat SDN Bintara Jaya Bekasi Barat : 1997 - 2002

- Tamat SLTP Nurul Islam, Jakarta Timur : 2002 - 2004

- Tamat SMA BPS&K 1 Jakarta Timur : 2005 -2007

- Tamat kuliah Fakultas Ekonomi Jurusan

Manajemen Pemasaran Universitas DarmaPersada : 2008 - 2013

