

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan uraian pada bab-bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Hasil penelitian terhadap kualitas produk yang diberikan Produk Kartu Telepon seluler XL Bebas yang diberikan kepada pelanggannya mempunyai *performance* yang baik, hal ini bisa dilihat dari kualitas Produk Kartu Telepon Seluler XL Bebas berdasarkan dimensi kinerja, fitur, kehandalan, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, serta persepsi kualitas yang memperoleh nilai rata-rata mean sebesar 172,08 yang berdasarkan kriteria pengukuran angka tersebut dikategorikan baik.
2. Hasil penelitian terhadap loyalitas merek adalah secara keseluruhan kualitas Produk Kartu Telepon Seluler Bebas dinilai oleh pelanggan sangat memuaskan dengan memiliki fasilitas yang dapat memenuhi keinginan para pelanggan. Hal tersebut dilihat dari dimensi berpindah-pindah produk, kebiasaan, switching cost, menyukai produk, dan pembeli komit yang memperoleh nilai rata-rata mean sebesar 168,3 yang berdasarkan kriteria angka tersebut dikategorikan cukup baik.
3. Berdasarkan hasil analisis korelasi menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang erat antara kualitas produk dengan loyalitas merek. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan koefisien korelasi melalui *SPSS 15 for windows* sebesar 0,738 yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut positif pada tingkatan signifikan 0,01. hipotesis mengenai " Tidak

tersebut positif pada tingkatan signifikan 0,01. hipotesis mengenai " Tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas produk dengan loyalitas merek " ditolak karena sudah diuji kebenarannya. Penolakan hipotesis tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji signifikan antara variabel kualitas produk dengan loyalitas merek dapat dilihat nilai t hitung, yaitu sebesar 7,577. Untuk mengetahui nilai t hitung itu signifikan atau tidak, maka perlu dibandingkan dengan t tabel, pada df (derajat kebebasan) = 50 untuk diuji dua pihak dengan $\alpha = 0,01$ diperoleh $t_{0,01(48)} = 2,682$. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis nol ditolak dan koefisien korelasi signifikan pada $\alpha = 0,01$. Sehingga hipotesis kedua dapat diterima yaitu " Diduga terdapat hubungan yang positif antara kualitas produk dengan loyalitas merek ". Selanjutnya dengan koefisiennya determinasi sebesar 0,545 berarti 54,5 % variasi loyalitas merek dapat ditentukan oleh kualitas produk, sedangkan sisanya oleh faktor lain.

5.2 Saran

Saran- saran yang dapat diberikan kepada PT Excelcomindo Pratama Tbk guna meningkatkan kualitas produk adalah:

1. Pihak perusahaan sebaiknya perlu memperhatikan unsur kemasan produk dibuat semenarik mungkin agar dapat menarik pihak pelanggan.
2. Pihak perusahaan sebaiknya dapat menjawab berbagai macam pertanyaan dari pelanggan.
3. Pihak perusahaan sebaiknya dapat membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan dalam berkomunikasi tanpa ada jaringan terputus.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, & John G. Myers, Advertising management – Third Edition, Prentice Hall Inc, New Jersey, 1996.
- Bateson, John F. G. *Managing Services Marketing : Text and Reasings*, Third Edition, Orlando, The Dryden Press, 1995
- Dick dan Basu danam Umar, Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, 2004, PT.. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, Sony Sitinjak, *Strategi meneklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2001.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* , Edisi Milenium. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran* , Edisi 11 Jilid 1. PT. Indeks Kelompok Gramedia
- .Kotler, Philip dan Armstrong, gary. 1997. *Dasar - dasar Pemasaran. Jilid 1. Jakarta :* PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2004. *Dasar - dasar Pemasaran. Penerbit PT. Indeks.*
- Kotler, Philip dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia* Penerbit : ANDI Yogyakarta.

Kotler, Philip dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran Suatu Pandang Asia*. Edisi 3 Jilid 2.

PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Penerbit PT Gramedia Group,

Jakarta, 2001

Lamb, Hair, McDaniel. 2001. *Pemasaran*. Edisi 1. Penerbit : Salemba Empat.

Love'lock, Christopher H. *Service Marketing*, Second Edition, Englewood Cliffs, New

Jersey, Prentice-Hall, Inc, 2005

Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power Of Brands*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfa Beta.

Schiffman, Leon. And Leslie. Lazar, Kanuk. *Consumer Behavior*, Fifth Edition, New

Jersey, Prentice-Hall, Inc, 1994

Schauffer, Steven dan Pinkerton dalam *Building Loyal Customer*, 2007, PT. Prestasi

Pustaka

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2002. *Total Quality Management*. Edisi

Revisi. Penerbit : ANDI Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2005. *Service Quality Satisfaction* Edisi Revisi. Penerbit :

ANDI Yogyakarta

<http://www.XL.Co.Id> (10-06-2008)

" *Profile* "

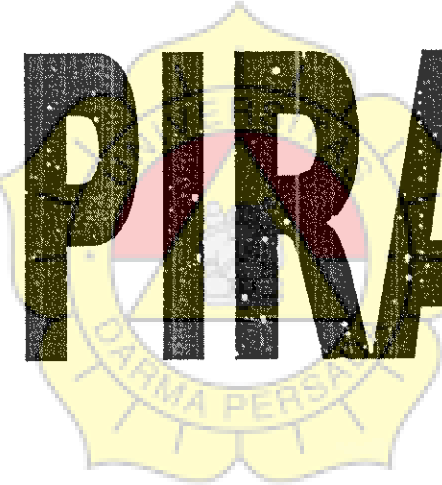
[http://www.PT.Excelcomindo Pratama, Tbk. Co. Id](http://www.PT.ExcelcomindoPratama,Tbk.Co.Id) (14-04-2008) "*Management*"

[http://www.Jakarta, Consulting Management](http://www.Jakarta,ConsultingManagement) (27-03-2008)

Koran, Warta Kota (Juni-Juli) "Kualitas Produk dan Loyalitas Merek"

www.google.com

LAMPPIRAN

The logo is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped bottom edge. It features a central red and white circular motif. The text "DARMA PERSATUAN" is written in a circular path around the inner border of the shield.



UNIVERSITAS DARMA PERSADA (UNSADA)

Jl. Radin Inten II (Terusan Casablanca) Pondok Kelapa – Jakarta
(13450). Telp. (021) 8649051-53-57 Fax. (021) 8649052

E-Mail:

Home page: <http://www.unsada.ac.id>

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i

Pengguna Produk Kartu Telp. Seluler Bebas

Dengan Hormat,

Saya adalah Mahasiswa UNIVERSITAS DARMA PERSADA (UNSADA) Jakarta Timur konsentrasi Manajemen Pemasaran tingkat akhir yang sedang melakukan penelitian dengan judul : ” Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kartu Telp. Seluler Bebas Terhadap Loyalitas Merek PT. Excelcomindo Pratama, Tbk. (Studi Kasus Di RW 011 Perumahan Pemda Blok C Kelurahan Jatiasih - Kota Bekasi)”.

Untuk keperluan memperoleh data penelitian tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i sebagai pengguna produk kartu telp. Seluler Bebas (XL) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi beberapa pertanyaan terlampir,sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/i selama menggunakan produk kartu telp. Seluler Bebas.

Atas kesedian, kerjasama dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Galih Suryaningrat

KUESIONER

NO RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

- Jenis Kelamin : a. PRIA b. WANITA
- Usia : a. Kurang dari 20 Tahun
b. 20 Tahun sampai 40 Tahun
c. Lebih dari 40 Tahun
- Pekerjaan : a. Pelajar / Mahasiswa
b. Pegawai Swasta
c. Pegawai Negeri
d. Wiraswasta
e. Lain - lain



PETUNJUK PENGISIAN

Isilah jawaban sesuai dengan pendapat dan pilihan anda dengan cara membubuhkan Tanda Cek (✓) pada salah satu kolom yang dipilih.

PETERANGAN

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
R : Ragu - Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN KUALITAS PRODUK	SS	S	R	TS	STS
Kartu telp. Seluler XL Bebas sudah memiliki sinyal yang cukup baik.					
Kartu telp. Seluler XL Bebas mempunyai kualitas suara yang bening dan jelas .					
Keistimewaan tambahan dari kartu telp. Seluler XL Bebas yaitu Identitas Pemanggil Tidak Ditampilkan (Caller Line Identification - Restriction / CL IR)					
Kemudahan layanan isi ulang bagi pengguna XL Prabayar yaitu meluncurkan Single Voucher atau voucher isi ulang yang bisa digunakan bersamaan untuk pengguna XL bebas regular maupun XL Jempol regular.					
Sistem dan pola kerja sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh Good Corporate Governance (GCG) atau tata kelola perusahaan					
.Sistem komunikasi berbasis satelit VSAT (Very Small Aperture Terminal) dapat memberikan kualitas pelayanan Kartu XL Bebas secepat mungkin.					
Adanya penggantian kartu dengan nomer yang sama apabila mengalami kerusakan atau kehilangan.					
Pelayanan dan Informasi yang diberikan oleh customer service mudah dimengerti oleh konsumen.					
Dengan menggunakan Xpand / Blackberry, para pelanggan dapat membuka email, teknologi GSM (GPRS / 3G) yang disediakan oleh XL Bebas					
Tampilan luar kartu Perdana XL Bebas sangat menarik minat pembeli.					
Harga produk Kartu perdana XL Bebas dan isi ulang pulsa produk sangat murah.					
Dengan memperkenalkan produk kartu telp. Seluler XL Jempol melalui media cetak maupun media elektronik, maka perusahaan memiliki tanggung jawab terhadap citra dan reputasi dari produk yang ditawarkan.					

PERNYATAAN LOYALITAS MEREK	SS	S	R	TS	STS
Apa anda akan berpindah produk dari XL bebas ke produk lain, jika mengalami permasalahan pada produk.					
Menurut anda, apa alasan orang berpindah produk karena faktor harga.					
Sudah menjadi Kebiasaan anda Menggunakan Produk XL					
Anda mempunyai perasaan yang positif terhadap merek produk kartu telp. Seluler XL Bebas.					
Apa anda akan Tetap menjadi Pelanggan XL walaupun harganya mahal					
Apa Anda Bersedia membayar lebih tinggi untuk keuntungan yang diperoleh					
Anda menyukai produk karena layanan Produk XL Bebas yang diberikan sangat memuaskan					
Anda setuju bahwa Keunggulan produk kartu telp. Seluler XL Bebas berbeda dengan merek lain.					
Mau Merekomendasikan Produk XL Bebas kepada orang lain					
Perusahaan XL memberikan Layanan Hadiah bagi pelanggan yang Komit terhadap Produknya.					

LAMPIRAN 3

HASIL KUESIONER VARIABEL X(KUALITAS PRODUK)

No. Resp/ No.Butir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jumlah Total X	Jumlah Rata - Rata
1	4	3	4	3	5	3	4	2	5	3	3	4	43	3.58
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	41	3.42
3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	43	3.58
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46	3.83
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37	3.08
6	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2.17
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3.08
8	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	39	3.25
9	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	3	37	3.08
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
11	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	38	3.17
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	41	3.42
13	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	28	2.33
14	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	47	3.92
15	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	43	3.58
16	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	43	3.58
17	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25	2.08
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3.00
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46	3.83
20	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	47	3.92
21	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	44	3.67
22	3	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	39	3.25
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37	3.08
24	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	44	3.67
25	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	40	3.33
26	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	42	3.50
27	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	43	3.58
28	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	46	3.83
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	3.92
30	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	43	3.58
31	4	4	3	5	4	2	2	4	4	2	3	4	41	3.42
32	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	40	3.33
33	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	37	3.08
34	5	3	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	46	3.83
35	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	5	3	40	3.33
36	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	43	3.58

37	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3	42	3.50
38	4	2	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	45	3.75
39	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	42	3.50
40	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	42	3.50
41	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	44	3.67
42	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	42	3.50
43	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	37	3.08
44	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	5	46	3.83
45	3	4	4	4	2	4	5	3	4	5	3	5	46	3.83
46	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	42	3.50
47	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	47	3.92
48	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	40	3.33
49	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	2	48	4.00
50	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	51	4.25
Jumlah													2065	



LAMPIRAN 4

HASIL KUESIONER VARIABEL Y (LOYALITAS PELANGGAN)

No. Resp/ No.Butir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah Total Y	Jumlah Rata - Rata
1	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	37	3.70
2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	33	3.30
3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	36	3.60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
6	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	2.40
7	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
8	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	32	3.20
9	2	4	4	3	4	2	4	3	2	4	32	3.20
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
11	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	30	3.00
12	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	33	3.30
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.00
14	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	41	4.10
15	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37	3.70
16	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	37	3.70
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2.00
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
19	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	37	3.70
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40	4.00
21	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36	3.60
22	3	3	2	2	2	4	3	4	4	2	29	2.90
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
24	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	38	3.80
25	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	33	3.30
26	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34	3.40
27	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	36	3.60
28	4	2	4	4	4	4	5	3	2	4	36	3.60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3.90
30	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	35	3.50
31	3	5	3	2	4	2	2	2	2	3	28	2.80
32	3	3	2	3	1	3	3	3	5	2	28	2.80
33	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	27	2.70
34	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	36	3.60
35	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	35	3.50
36	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	31	3.10
37	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	36	3.60
38	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	25	2.50
39	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	40	4.00
40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38	3.80

41	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	38	3.80
42	3	2	2	2	2	2	5	5	2	2	27	2.70
43	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	41	4.10
44	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	32	3.20
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
46	3	3	4	4	1	4	4	4	5	4	36	3.60
47	2	5	3	4	2	3	5	4	4	4	36	3.60
48	3	3	5	4	4	3	5	2	1	4	34	3.40
49	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	45	4.50
50	4	4	5	4	4	3	4	2	1	4	35	3.50
Jumlah											1683	



LAMPIRAN 5

❖ Reliability dan Validity Variabel X Kualitas Produk Sebelum dihapus data yang tidak valid

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.874	.876	12

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.344	3.200	3.433	.233	1.073	.005	12
Item Variances	.562	.447	.792	.345	1.771	.009	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	36.73	27.444	.689	.856
Q2	36.80	28.510	.605	.862
Q3	36.83	28.764	.627	.861
Q4	36.70	28.148	.687	.857
Q5	35.77	27.564	.602	.862
Q6	36.70	27.528	.721	.854
Q7	36.93	29.306	.497	.868
Q8	36.73	33.099	.043	.893
Q9	36.83	31.316	.251	.883
Q10	36.77	28.185	.753	.854
Q11	36.87	28.671	.653	.859
Q12	36.80	28.028	.724	.855

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.13	33.982	5.829	12

LAMPIRAN 6

❖ Reliability dan Validity Variabel X Kualitas Produk Sesudah dihapus data yang tidak valid

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.908	10

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.343	3.200	3.433	.233	1.073	.005	10
Item Variances	.566	.447	.792	.345	1.771	.010	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	30.03	24.447	.665	.895
Q2	30.10	25.266	.506	.899
Q3	30.13	25.568	.620	.898
Q4	30.00	24.897	.693	.893
Q5	30.07	24.754	.555	.904
Q6	30.00	24.207	.743	.890
Q7	30.23	25.978	.503	.905
Q10	30.07	24.616	.813	.887
Q11	30.17	25.109	.703	.893
Q12	30.10	24.507	.774	.888

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33.43	30.461	5.519	10

LAMPIRAN 7

❖ Reliability dan Validity Variabel Y Loyalitas Merek

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.883	10

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.317	3.200	3.400	.200	1.063	.006	10
Item Variances	.584	.478	.800	.322	1.673	.009	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	29.77	22.599	.640	.867
Q2	29.97	24.309	.482	.878
Q3	29.83	22.420	.727	.861
Q4	29.87	22.809	.732	.861
Q5	29.80	22.579	.694	.863
Q6	29.77	23.151	.495	.880
Q7	29.77	22.461	.707	.862
Q8	29.90	23.817	.580	.872
Q9	29.97	24.240	.453	.881
Q10	29.87	23.154	.623	.869

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33.17	28.213	5.312	10

LAMPIRAN 8

CORRELATIONS

/VARIABLES=KualitasProduk LoyalitasMerek
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE .

COEFISIEN Correlations

Correlations

		KualitasProduk	LoyalitasMerek
KualitasProduk	Pearson Correlation	1	.738(*)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
LoyalitasMerek	Pearson Correlation	.738(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

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

FREQUENCIES

VARIABLES=KualitasProduk LoyalitasMerek
 /ORDER= ANALYSIS .

Regression dan Koefisien Determinasi

Variables Entered/Removed(b)

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasProduk(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: LoyalitasMerek

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738(a)	.545	.535	3.630

a Predictors: (Constant), KualitasProduk

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	756.636	1	756.636	57.413	.000(a)
	Residual	632.584	48	13.179		
	Total	1389.220	49			

a Predictors: (Constant), KualitasProduk

b Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	2.539	4.139		.613		.543
	KualitasProduk	.754	.099	.738	7.577		.000

a Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

RELIABILITY

/VARIABLES=KualitasProduk LoyalitasPelanggan

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.



LAMPIRAN 9

Nilai-nilai r Product Moment

N	Tarif Signifikan		N	Tarif Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361

LAMPIRAN 10

Nilai-nilai Distribusi t

Df	α untuk uji dua pihak (two tail test)	
	0.05	0.01
1	12.706	63.657
2	4.303	9.925
3	3.182	5.841
4	2.776	4.604
5	2.571	4.032
6	2.447	3.707
7	2.365	3.499
8	2.306	3.355
9	2.262	3.25
10	2.228	3.169
11	2.201	3.106
12	2.179	3.055
13	2.16	3.012
14	2.145	2.977
15	2.131	2.947
16	2.12	2.921
17	2.11	2.898
18	2.101	2.876
19	2.093	2.861
20	2.086	2.845
21	2.08	2.831
22	2.074	2.819
23	2.069	2.807
24	2.064	2.797
25	2.06	2.787
26	2.056	2.779
27	2.052	2.771
28	2.048	2.763
29	2.045	2.756
30	2.042	2.75
31	2.04	2.744
32	2.037	2.738

LAMPIRAN 10

Nilai-nilai Distribusi t

 α untuk uji dua pihak (two tail test)

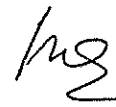


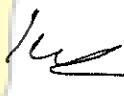

Df	0.05	0.01
1	12.706	63.657
2	4.303	9.925
3	3.182	5.841
4	2.776	4.604
5	2.571	4.032
6	2.447	3.707
7	2.365	3.499
8	2.306	3.355
9	2.262	3.25
10	2.228	3.169
11	2.201	3.106
12	2.179	3.055
13	2.16	3.012
14	2.145	2.977
15	2.131	2.947
16	2.12	2.921
17	2.11	2.898
18	2.101	2.876
19	2.093	2.861
20	2.086	2.845
21	2.08	2.831
22	2.074	2.819
23	2.069	2.807
24	2.064	2.797
25	2.06	2.787
26	2.056	2.779
27	2.052	2.771
28	2.048	2.763
29	2.045	2.756
30	2.042	2.75
40	2.01	2.744
50	2.007	2.738

33	2.035	2.733
34	2.032	2.728
35	2.03	2.724
36	2.028	2.719
37	2.026	2.715
38	2.024	2.712
39	2.023	2.708
40	2.021	2.704
41	2.02	2.701
42	2.018	2.698
43	2.017	2.695
44	2.015	2.692
45	2.014	2.69
46	2.013	2.687
47	2.012	2.685
48	2.011	2.682
49	2.01	2.68
50	2.009	2.678
51	2.008	2.676
52	2.007	2.674
53	2.006	2.672
54	2.005	2.67
55	2.004	2.668
56	2.003	2.667
57	2.002	2.665
58	2.002	2.665
59	2.001	2.662
60	2	2.66
61	2	2.659
62	1.999	2.657
63	1.998	2.656
64	1.998	2.655
65	1.997	2.654
66	1.997	2.652
67	1.996	2.651
68	1.995	2.65
69	1.995	2.649
70	1.994	2.648
71	1.994	2.647

72	1.993	2.646
73	1.993	2.645
74	1.993	2.644
75	1.992	2.643
76	1.992	2.642
77	1.991	2.641
78	1.991	2.64
79	1.99	2.64
80	1.99	2.639
81	1.99	2.638
82	1.989	2.637
83	1.989	2.636
84	1.989	2.636
85	1.988	2.635
86	1.988	2.634
87	1.988	2.634
88	1.987	2.633
89	1.987	2.632
90	1.987	2.632
91	1.986	2.631
92	1.986	2.63
93	1.986	2.63
94	1.986	2.629
95	1.985	2.629
96	1.985	2.628
97	1.985	2.627
98	1.984	2.627
99	1.984	2.626
100	1.984	2.626

LEMBAR KEGIATAN PENYUSUNAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : GAUH SURYANINGRAT
NIM : 03410023
DOSEN PEMBIMBING : Dr. Subarto Rahman

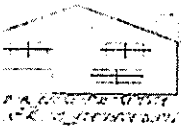
KONSULTASI KE	TANGGAL KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING
I	29/11-2007	Konsultasi Proposal	
II	17/12-2007	Konsultasi BAB I, II	
III	20/07-2008	BAB III	
IV	11/08	BAB IV : Kesimpulan & Penyelesaian	
V	13/08	Penyelesaian Skripsi	
VI			

Tanggal mulai bimbingan : _____

Tanggal selesai bimbingan : _____

CATATAN :

Tanggal mulai bimbingan dicantumkan sejak dikeluarkannya surat ini.



RUKUN WARGA 011
PERUMAHAN PEMDA JATIASIH BLOK C
KELURAHAN JATI ASIH KOTA BEKASI (17423)
Telp. (021) 8213577

Nomor : 023 /RW 011/JA/05/2008
Lampiran :
Perihal : SURAT KETERANGAN RISET

Bekasi, Mei 2008

Yang bertandatangan di bawah ini, Selaku Ketua RW 011 Perumahan Pemda Blok C Jatiasih Bekasi menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Darma Persada (UNSDA) Jakarta Timur sebagai berikut:

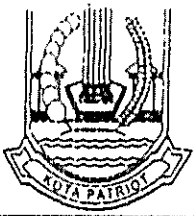
Nama : Galih Suryaningrat
NIM : 03410023
Fakultas/Jurusan : SI Manajemen

Adalah Benar telah mengadakan penelitian/riset bagi warga yang menetap di Perumahan Pemda Blok C RW 011 Kecamatan Jatiasih Kelurahan Jatiasih Kota Bekasi, dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kartu Telephone Seluler Bebas Terhadap Loyalitas Merek PT. Excelcomindo Pratama ,Tbk. (Studi Kasus Di RW 011 Perumahan Pemda Blok C Kelurahan Jatiasih- Kota Bekasi)".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
RUKUN WARGA - 011
Perumahan - Pemda Bekasi Blok C
KELURAHAN JATIASIH - Kota BEKASI.

ALAMSYAH
Ketua RW 011



**PENGURUS RUKUN WARGA XI
PERUMAHAN PEMDA BLOK C JATIASIH
KELURAHAN JATIASIH KOTA BEKASI – 17423**

KEPENDUDUKAN

Luas Wilayah Geografis RW. 011 seluas = 53.973 M2
Sebelah Utara : RW. 001 dan RW. 013
Sebelah Timur : Rw. 004
Sebelah Selatan : Jalan Raya Wibawa Mukti
Sebelah Utara : Kampung Jaha Kelurahan Jatimekar

Jumlah Penduduk : 1239 orang
Jumlah Kartu Keluarga (KK) : 286
Jumlah RT : 8
Jumlah wajib Kartu Tanda Penduduk : 779 orang

Jumlah sarana prasarana :

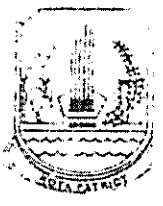
1. Jalan komplek (sarana umum)
2. Lapangan Bulu Tangkis Lokasi RT. 02 dan Balai RW.
3. Masjid Al-Muhajirin dan sekitarnya lokasi Rt, 02
4. Tanah Kosong lokasi di RT. 07



Keterangan

Data tersebut diambil hasil dari pemutihan pendataan penduduk sesuai Surat Kelurahan tertanggal 24 April tahun 2006, Nomor : 470/69/Kesos/V/KI/JA/2006 tentang pelatihan COKLIT DATA P 4 B

Namun kami masih menemui hambatan karena masih ada warga yang sudah tinggal tetap di Jatiasih tetapi masih enggan membuat KTP Bekasi bahkan rumah sudah milik sendiri. namun begitu mudah-mudahan akan timbul kesadarannya sendiri.



PEMERINTAH KOTA BEKASI
KECAMATAN JATI ASIH
KELURAHAN JATI ASIH

Jl. WIBAWA MURTI NO. 14 TELP. (021) 8214029
JATI ASIH KOTA BEKASI

KODE POS 1742

SURAT KETERANGAN

No : 003-KLRH-05/08

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku Lurah Jatiasih Kota Bekasi menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Darma Persada (UNSDA) Jakarta sebagai berikut :

Nama : Orlin Suryanegara

NIM : 05410023

Fakultas : Sa Manajemen

Telah melakukan Penonoman Perizinan di Kelurahan Jatiasih, dalam rangka pelaksanaan pemertanase di Wilayah Perumahan Pemda Blok C RW 011 Kecamatan Jati Kelurahan Jatiasih Kota Bekasi Guna memperoleh bahan sesuai yang diteliti dan diteliti singkatkan.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Bekasi, Mei 2008

Mengetahui,

LURAH JATI ASIH

ABDUL LATIF, S.P.

NIP. 010 037 137

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Darma Persada Jakarta sebagai berikut :

Nama : Galih Suryaningrat

NIM : 03410023

Adalah benar telah mengadakan Riset Penelitian pada PT. Excelcomindo Pratama Tbk, Indonesia. Dalam rangka mengumpulkan data-data skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kartu Telephone Seluler Bebas Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Excelcomindo Pratama, Tbk. (Studi Kasus di RW 011 Perumahan Pemda Blok C Kelurahan Jatiasih - Kota Bekasi)".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 Mei 2008

Mengetahui,

Juris de Preces

Koordinator Lapangan,

Budi Hartono

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Galih SuryaNingrat
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 08 November 1984
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Tinggi/berat badan : 180 cm / 80 kg
Alamat : Jl. Permata Raya Blok D 05/07 RT. 010 RW. 004
Jati Kramat Indah II PONDOK GEDE – BEKASI
17421
Status : Belum Menikah
Pendidikan : TK ABDI BANGSA 1988-1990
SDN JATI ASIH 1990-1997
SMPN 23 BEKASI 1997-2000
SMAN 7 BEKASI 2000-2003
Universitas Darma Persada 2003-2008

