

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel penelitian yakni kepercayaan (*trust*) dan loyalitas pelanggan Indihome di Plasa Telkom Kota Gorontalo memiliki keandalan instrumen yang baik, dan jawaban yang konsisten dari responden.
2. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Indihome di Plasa Telkom Kota Gorontalo dengan melihat hasil koefisien regresi dimana t hitung lebih besar dari t tabel, sehingga hipotesis yang disusun telah terbukti dan diterima.
3. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh sebesar 21,9% terhadap loyalitas pelanggan, sementara sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar Plasa Telkom Kota Gorontalo melalui Indihome serta perusahaan penyedia fasilitas internet lainnya dapat mempertimbangkan setiap strategi pemasarannya khususnya dengan mempertimbangkan kepercayaan sebagai acuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya, yang membahas praktek manajemen pemasaran khususnya menyangkut kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
3. Kiranya penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi pihak lain untuk dapat menambah faktor atau variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Costumer Satisfaction on Costumer Loyalit, ABAC Journal.29 (1) : 24-38.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G., 2003, *Secrets Of Costumer Relationship Management*. ANDI : Yogyakarta.
- Barnes, J.G. 2011. *Secrets of Costumer Relationship Management*(Rahasia Manajemen Hubungan Pelangan). Edisi 1. Andi Offset. Yogyakarta.
- Caruana, Albert, Msida and Malta. 2000.*Service Loyalty, The Effect of Service Quality and the mediating role of customer satisfaction European Jornal Of Marketing*, Vol.36, pp.811-828.
- Dahlan Muhadi dan Djamudin. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Grand Cempaka)*, *Jurnal Manajemen*, Vol. IV, 2013, hlm. 1-14.
- Ferdyan Chandra Chrisna, Yessy Artanti. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan `Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabaha PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk)*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 1 Nomor 4.
- Ferinadewi. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. *Jurnal Volume 15 No. 2 Hal. 4-5*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Multivariat Dengan Program SPSS 21*. Edisi 7. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2005. *Costumer Loyalty*. Edisi Revisi. Erlangga, Jakarta.
- Harper 2004. *Multivariate Data Analysis*. six Edition. Prentice-Hall, Inc., NewJersey 07458.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Keputusan Pelanggan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Jasfar, Farida. 2012. *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Pearson Pretince Hall.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Twelfth Edition, Perarson PrennticeHall, Pearson Education International.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan Jilid 2, Edisi 12, PT.Indeks.

- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Moh. Bahrudin dan Siti Zuhro (2015) “*Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan smart phone samsung galaxy*”, *Jurnal Ekonomi-Manajemen*, Vol. 2.
- Mowen dan Minor, 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1, Edisi Kelima. Penerbit Erlangga.
- Nayebzadeh. 2013. *Satisfaction, Inertia, and Customer Loyalty in the Varying Levels of the Zone of Tolerance and Alternative Attractiveness*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. J. Basic. Appl. Sci. Res., 3(3)801-812, 2013.
- Nurullaili dan Andi Wijayanto, “*Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)*”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, 2013, hlm.89-97.
- Nurul Widyawati, “*Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiyah Medan*”, *Jurnal Ekitas*, Vol. 12, 2008, hlm. 74-96.
- Rambat Lupiyoadi. 2014: *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Restika Firdayanti, “*Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Online*”, *Journal of Social and Industrial Psychology*, Vol. 1, 2012, hlm. 1-7.
- Riduan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Ridwan, dan Sunarto (2009). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA
- SB Handayani, “*Analisa Loyalitas Pelanggan yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan*”, *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, No. 35, 2013, hlm. 1-14.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi II*. Jakarta : Salemba Empat. Hal 57-200
- Selly Isabella (2012) “*Pengaruh kepercayaan dan ikatan sosial terhadap loyalitas pelanggan kartu simpati*”, *Jurnal Ekonomi-Manajemen*, Vol. 1, hlm. 8-10.
- Semuel. 2012. “*Customer Relationship Marketing : Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7 No. 1 (April,Pp 33-41).
- Septia Rachma Wardani (2015) “*Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas jamaah PT. Nur Ramadhan Yogyakarta*”, *Jurnal Ekonomi Bisnis-Manajemen*, Vol. 3.

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis (Cetakan ke-7)*. Bandung : Alfabeta CV
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta CV.
- Sukmadinata, N.S. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja.
- Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, GhaliIndonesia, Bogor, 2011, hlm. 165-166.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tiya Oktarini (2012) "*Pengaruh penanganan keluhan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan internet smartfren di bandar lampung*", Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2.
- www.kompas.com (diakses pada 2 November 2017)
- www.telkom.co.id (diakses pada Februari 2018)

LAMPIRAN

Lampiran 1 (Angket Penelitian)

KUISIONER PENELITIAN

**“Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan *INDIHOME* di
Plasa Telkom Kota Gorontalo”**

A. Pengantar

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi saya, dengan ini saya melampirkan kuisisioner penelitian yang merupakan salah satu bentuk instrument penelitian yang berguna memperoleh data jelas dan akurat tentang variabel Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan Indihome Plasa Telkom Kota Gorontalo. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti berharap Bapak/ Ibu responden (pelanggan) untuk dapat mengisi kuisisioner yang telah diterima dengan jawaban yang objektif dan sebenarnya.

Peneliti menjamin bahwa segala informasi yang Bapak/ Ibu berikan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian saja yang sifatnya rahasia. Demikian disampaikan, atas waktu dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

RIA RESTIKA HALID

BAGIAN I : IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian:

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.
- b. Berilah tanda (√) pada pilihan yang telah disediakan.

Nama	
Alamat	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Lokasi pemasangan	<input type="checkbox"/> Kantor <input type="checkbox"/> Toko/Cafe <input type="checkbox"/> Rumah pribadi
Lama berlangganan	<input type="checkbox"/> Kurang dari 1 tahun <input type="checkbox"/> 1 – 3 tahun <input type="checkbox"/> 3 – 5 tahun

BAGIAN II : DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk pengisian:

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.
- b. Lingkari (O) jawaban pada pilihan yang telah disediakan.
- c. Jawaban yang tersedia terukur dengan skala likert dengan skala jawaban 1-5, yang mempunyai makna:

Pilihan	Makna
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral/ Biasa saja
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

A. Kepercayaan

No	Kuisisioner	Jawaban
Hasil Capaian		
1.	Saya mengetahui jaringan Indihome melalui publikasi media massa	1 2 3 4 5
2.	Publikasi produk dilakukan seraca besar-besaran	1 2 3 4 5
3.	Saya percaya bahwa Plasa Telkom Kota Gorontalo (melalui produk <i>indihome</i>) selalu mengupayakan kepentingan pelanggan diatas kepentingan perusahaan.	1 2 3 4 5
4.	Saya percaya bahwa Plasa Telkom Kota Gorontalo (melalui produk <i>indihome</i>) selalu menepati janjinya pada pelanggan	1 2 3 4 5
5.	Saya percaya bahwa informasi tagihan perbulan yang saya terima sesuai pemakaian	1 2 3 4 5

Bertindak dengan integritas						
6.	Saya percaya bahwa banyaknya pelanggan indihome karena kepercayaan masyarakat pada Plasa Telkom Kota Gorontalo	1	2	3	4	5
7.	Plasa Telkom Kota Gorontalo selalu memperhatikan masalah dan keluhan pelanggan	1	2	3	4	5
8.	Pelayanan yang diberikan karyawan sangat adil	1	2	3	4	5
9.	Plasa Telkom Kota Gorontalo melalui karyawannya selalu menangani keluhan dengan cepat.	1	2	3	4	5
10.	Karyawan sangat handal dalam melakukan pekerjaannya (pemasangan).	1	2	3	4	5
11.	Plasa Telkom Kota Gorontalo selalu memberikan informasi aktual terkait produk (indihome) yang digunakan pelanggan	1	2	3	4	5
12.	Plasa Telkom Kota Gorontalo dan karyawan selalu menjaga keamanan dan privasi pelanggan.	1	2	3	4	5
Mampu menunjukkan						
13.	Plasa Telkom Kota Gorontalo konsisten menawarkan fitur dan produk baru pada pelanggannya	1	2	3	4	5
14.	Plasa Telkom Kota Gorontalo selalu memperbaiki kualitas jaringan pelanggan indohome	1	2	3	4	5
15.	Plasa Telkom Kota Gorontalo selalu mempertahankan kualitas jaringan pelanggan indihome	1	2	3	4	5

B. Loyalitas Pelanggan

No	Kuisisioner	Jawaban
Pembelian berulang secara teratur		
1.	Saya akan menggunakan produk indihome lainnya.	1 2 3 4 5
2.	Saya akan tetap menggunakan indohome walau harganya naik.	1 2 3 4 5
Membeli antar lini produk		
3.	Saya akan menambah fitur indohome lainnya seperti UseeTV Cable.	1 2 3 4 5
4.	Saya akan menggunakan produk/ fitur yang direkomendasikan karyawan.	1 2 3 4 5
5.	Saya telah menggunakan indihome selama lebih dari 6 bulan.	1 2 3 4 5
Mereferensikan pada orang lain		
6.	Saya akan mempengaruhi orang lain (teman atau kerabat) untuk menggunakan produk indihome.	1 2 3 4 5
7.	Orang lain yakin dan tertarik terhadap produk indihome yang saya gunakan.	1 2 3 4 5
Kekebalan terhadap produk pesaing		
8.	Saya tidak tertarik menggunakan paket internet dari <i>provider</i> lainnya.	1 2 3 4 5
9.	Saya sangat senang menggunakan produk indihome	1 2 3 4 5
10	Saya akan tetap menggunakan indihome walau ada paket internet dari <i>provider</i> lainnya.	1 2 3 4 5

Lampiran 2 (Hasil Penelitian Angket)

VARIABEL KEPERCAYAAN																
resp	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15	jumlah
1	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	63
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	73
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	73
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
13	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	60
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	57
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	60
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	57
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
22	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	64
23	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	56
24	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	63
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	60
26	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	65
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	57
28	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	64
29	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	59
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	61
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	61
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	58
33	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	63
34	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	59
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	61
36	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	59
37	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	63

38	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	61
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	63
40	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	57
41	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	59
42	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
43	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63
44	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	56
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	61
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	62
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	58
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	62
51	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	63
52	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	60
53	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	67
54	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	4	60
55	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	69
56	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	69
57	2	3	2	3	4	3	3	5	4	5	4	4	2	3	2	49
58	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	63
59	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	65
60	2	3	3	2	2	5	5	2	3	4	4	4	2	3	3	47
61	4	3	3	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	54
62	3	3	4	4	3	2	3	3	5	5	5	5	3	3	4	55
63	3	4	3	2	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	52
64	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	53
65	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	60
66	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	42
67	4	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	66
68	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	61
69	5	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	45
70	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	2	3	55
71	5	3	3	5	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	49
72	3	5	2	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3	2	54
73	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	4	54
74	3	5	3	5	4	2	3	5	2	4	2	5	2	3	2	50
75	5	3	5	4	2	3	4	3	2	3	5	3	5	3	3	53
76	3	5	3	3	2	2	3	3	2	4	2	4	2	4	2	44
77	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	63
78	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	57

79	3	4	4	4	5	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	53
80	4	3	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	58
81	3	5	4	5	4	3	5	2	3	4	3	3	3	5	4	56
82	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	50
83	2	4	3	4	3	2	3	2	5	3	2	2	2	4	3	44
84	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	46
85	4	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	3	49
86	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	65
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
88	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
90	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
91	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	56
92	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	65
93	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	56
94	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	63
95	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	3	4	3	56
96	4	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	63
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	54
98	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	65
99	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
100	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	66

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN												
resp	lo1	lo2	lo3	lo4	lo5	lo6	lo7	lo8	lo9	lo10	jumlah	
1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	34	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	
5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	36	
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
8	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	37	
9	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	35	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	
11	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36	
12	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	36	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	
15	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	41	

16	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	35
17	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
22	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
23	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	41
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
28	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	39
29	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	46
30	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	46
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
33	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
34	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
38	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
40	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	42
41	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
42	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	38
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
45	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
46	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
47	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	42
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
53	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
54	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	36

57	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	32
58	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	32
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
61	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
62	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	40
63	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	42
64	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
65	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	41
69	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	29
70	3	5	4	3	4	3	4	5	4	2	37
71	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	30
72	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3	37
73	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	35
74	4	2	3	5	2	4	2	5	2	3	32
75	2	3	4	3	2	3	5	3	5	3	33
76	2	2	3	3	2	4	2	4	2	4	28
77	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	41
78	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	41
79	5	4	2	2	4	4	3	3	3	4	34
80	5	4	3	2	4	4	4	4	4	3	37
81	4	3	5	2	3	4	3	3	3	5	35
82	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	36
83	3	2	3	2	5	3	2	2	2	4	28
84	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	33
85	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	33
86	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	43
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
92	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	44
93	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	37
94	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	42
95	4	4	4	4	2	4	3	5	3	4	37
96	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	43
97	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	37

98	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	44
99	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
100	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45

Lampiran 3 (Profile Responden)

Sebaran Kuisisioner

Statistics			
		yang menerima	yang mengembalikan
N	Responden	100	100
	Missing (hilang)	0	0

Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent
Valid	laki-laki	59	59.0
	perempuan	41	41.0
	Total	100	100.0

Responden berdasarkan lokasi pemasangan

Lokasi			
		Frequency	Percent
Valid	Kantor	13	13.0
	Toko/Cafe	23	23.0
	Rumah pribadi	64	64.0
	Total	100	100.0

Responden berdasarkan lama berlangganan

Lama berlangganan			
		Frequency	Percent
Valid	kurang 1 tahun	67	67.0
	1-2 tahun	22	22.0
	2 tahun keatas	11	11.0
	Total	100	100.0

Lampiran 3 (Deskripsi Instrumen Penelitian)

Descriptive Statistics
Kepercayaan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
k1	100	2.00	5.00	3.8900	.72328
k2	100	2.00	5.00	4.0200	.68135
k3	100	2.00	5.00	3.9200	.72027
k4	100	2.00	5.00	3.9400	.66393
k5	100	2.00	5.00	3.9800	.72446
k6	100	2.00	5.00	3.8900	.70918
k7	100	2.00	5.00	3.9200	.74779
k8	100	2.00	5.00	3.8400	.74833
k9	100	1.00	5.00	3.8600	.94302
k10	100	3.00	5.00	3.9900	.55949
k11	100	2.00	5.00	3.9100	.85393
k12	100	2.00	5.00	4.0000	.61955
k13	100	2.00	5.00	3.8800	.76910
k14	100	2.00	5.00	3.9500	.74366
k15	100	2.00	5.00	3.8500	.79614
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics
Loyalitas Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
lo1	100	2.00	5.00	3.9500	.77035
lo2	100	2.00	5.00	4.0500	.78335
lo3	100	2.00	5.00	3.9200	.76118
lo4	100	2.00	5.00	3.9700	.80973
lo5	100	2.00	5.00	3.9600	.83991
lo6	100	3.00	5.00	3.8500	.64157
lo7	100	2.00	5.00	3.9900	.78490
lo8	100	2.00	5.00	3.9800	.69602
lo9	100	2.00	5.00	3.9500	.72995
lo10	100	2.00	5.00	3.9500	.82112
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 4 (Uji Validitas dan Realibilitas)

Reliability Statistics
Kepercayaan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.817	15

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
k1	54.9500	30.210	.436	.407	.804
k2	54.8200	31.220	.330	.517	.811
k3	54.9200	29.286	.563	.612	.795
k4	54.9000	31.202	.344	.284	.810
k5	54.8600	30.061	.454	.292	.802
k6	54.9500	30.634	.390	.267	.807
k7	54.9200	30.095	.432	.332	.804
k8	55.0000	30.949	.323	.250	.812
k9	54.9800	29.737	.347	.269	.813
k10	54.8500	31.482	.382	.422	.808
k11	54.9300	30.349	.331	.393	.812
k12	54.8400	31.227	.373	.489	.808
k13	54.9600	28.382	.637	.549	.789
k14	54.8900	29.776	.477	.518	.801
k15	54.9900	28.131	.643	.615	.788

Reliability Statistics
Loyalitas Pelanggan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.820	.821	10

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
lo1	35.6200	18.925	.431	.400	.812
lo2	35.5200	18.050	.563	.476	.798
lo3	35.6500	18.593	.493	.385	.805
lo4	35.6000	18.162	.520	.424	.802
lo5	35.6100	18.159	.495	.400	.805
lo6	35.7200	19.537	.434	.499	.811
lo7	35.5800	17.519	.651	.802	.788
lo8	35.5900	19.275	.434	.490	.811
lo9	35.6200	18.076	.612	.788	.793
lo10	35.6200	18.844	.406	.340	.815

Lampiran 5 (Uji Normalitas)

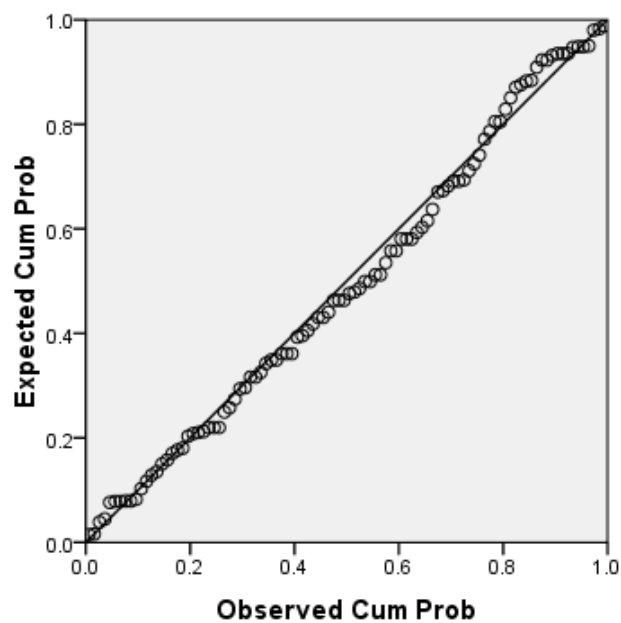
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepercayaan	Loyalitas Pelanggan
N		100	100
Normal Parameters ^a	Mean	58.8400	39.5700
	Std. Deviation	5.84777	4.73383
Most Extreme Differences	Absolute	.131	.066
	Positive	.088	.054
	Negative	-.131	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		1.309	.662
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065	.773

a. Test distribution is Normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Lampiran 6 (Analisis regresi linier sederhana)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	17.286	4.273		4.045	.000					
1 Kepercayaan	.379	.072	.468	5.240	.000	.468	.468	.468	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 7 (Koefisien Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.468 _a	.219	.211	4.20514	.219	27.459	1	98	.000

a. Predictors: (Constant),
Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Titik Presentase Distribusi t

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

CURICULUM VITAE

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Ria Restika Halid

NIM : 931 414 003

TTL : Gorontalo, 01 Februari 1997

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Pancakrida, Kelurahan Padebuolo, Kecamatan
Kota Timur, Kota Gorontalo

Alamat Email : restikarya@gmail.com

Program Studi : S1 Manajemen

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Angkatan : 2014



II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Pendidikan Formal

- a. SD Negeri 63 Kota Timur - Tahun 2008.
- b. SMP Negeri 2 Kota Gorontalo - Tahun 2011.
- c. SMA Negeri 1 Kota Gorontalo - Tahun 2014.
- d. Studi tingkat Strata Satu (S1) pada Universitas Negeri Gorontalo
Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Program Studi S1
Manajemen.

2. Pendidikan Non Formal

- a. Peserta Masa Orientasi Mahasiswa Baru (MOMB) Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) di Universitas Negeri Gorontalo tahun 2014.
- b. Peserta Peserta Masa Orientasi Mahasiswa Baru (MOMB) Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo tahun 2014.
- c. Peserta Pelatihan Komputer dan Internet pada Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Negeri Gorontalo tahun 2014.
- d. Peserta Magang (Praktek Kerja Lapangan) di Kantor Pengadilan Tinggi Agama Kota Gorontalo tahun 2017.
- e. Peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) di Desa Tridharma, Kecamatan Pulubala, Kabupaten Gorontalo tahun 2017.
- f. Peserta Uji Kompetitif Life Skill thun 2018.