

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### E-KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HUTCHISON TRI INDONESIA DI LAMONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Perkenalkan saya M Arman Maulana Rahman, mahasiswa dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HUTCHISON TRI INDONESIA DI LAMONGAN " maka saya memohon kesediaan saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pertanyaan yang dilampirkan. Jawaban yang anda berikan akan sangat membantu jalannya penelitian ini dan kuesioner bisa digunakan apabila sudah terisi semua. Seluruh data atau informasi akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Saya ucapkan terimakasih kepada saudara yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

#### Kriteria Responden

1. Pengguna produk Tri Minimal 15 Tahun
2. Pengguna Produk Tri yang tinggal di Kabupaten Lamongan
3. Sedang atau Pernah menggunakan Provider Tri

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

a. Nama

: .....

b. Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-laki

c. Usia :  17-23 Tahun

24-29 Tahun

20-35 Tahun

>36 Tahun

d. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa

Pegawai Negeri

Pekerja swasta

Lainnya

e. Pendapatan :  ≤ 500.000

≤ 500.000 - ≥ 1.000.000

≤ 1.000.000 - ≥ 3.000.000

## B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan pada kuesioner ini dengan teliti.
2. centang jawaban salah satu jawaban yang sesuai menurut anda.

Adapun kriteria penilaian sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju : Skor 1

Tidak Setuju : Skor 2

Kurang Setuju : Skor 3

Setuju : Skor 4

Sangat Setuju : Skor 5 c

## c. PERNYATAAN PENELITIAN

### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	PT. Hutchison Tri Indonesia mempunyai jaringan yang cukup luas dan terjangkau.					

2	PT. Hutchison Tri Indonesia selama ini memberikan pelayanan jasa internet yang memuaskan sesuai dengan yang di harapkan					
3	PT. Hutchison Tri Indonesia memiliki kualitas yang sudah dapat memenuhi kebutuhan					
4	PT. Hutchison Tri Indonesia memberikan informasi yang jelas mengenai internet yang akan dibeli					
5	PT. Hutchison Tri Indonesia mengutamakan keinginan pelanggan					

## 2. Penanganan Keluhan (X2)

No	Pernyataan	1 STS	2 TS	3 KS	4 S	5 SS
1	PT. Hutchison Tri Indonesia selalu mengupayakan penanganan keluhan pelanggan dengan cepat					
2	Penyelesaian masalah oleh PT. Hutchison Tri Indonesia memuaskan					

3	PT. Hutchison Tri Indonesia memberikan kemudahan dalam pengaduan keluhan					
4	PT. Hutchison Tri Indonesia memberikan respon yang cepat dalam menghadapi pengaduan keluhan					

### 3. Loyalitas Konsumen (Y)

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1 STS</b>	<b>2 TS</b>	<b>3 KS</b>	<b>4 S</b>	<b>5 SS</b>
1	Sebagai pelanggan merasa senang dengan produk dan layanan dari PT. Hutchison Tri Indonesia					
2	Sebagai pelanggan saya tidak akan beralih ke operator seluler lain karena sudah merasa cocok di PT. Hutchison Tri Indonesia					
3	Sebagai pelanggan saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga untuk menggunakan PT. Hutchison Tri Indonesia					
4	Sebagai pelanggan saya akan menggunakan kembali produk dan layanan PT. Hutchison Tri Indonesia					

5	Sebagai pelanggan tidak masalah membayar regular tanpa promo karena puas dengan produk dan layanan PT. Hutchison Tri Indonesia					
---	--	--	--	--	--	--

## Lampiran 2 Tabulasi Data

### a. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	Rata-rata
R1	5	5	4	4	4	22	4,4
R2	5	4	5	4	4	22	4,4
R3	4	5	4	4	4	21	4,2
R4	4	3	4	4	4	19	3,8
R5	5	5	5	5	5	25	5
R6	4	4	5	4	4	21	4,2
R7	4	4	5	4	5	22	4,4
R8	4	4	4	4	4	20	4
R9	4	3	5	4	4	20	4
R10	3	3	4	4	4	18	3,6
R11	4	4	3	4	4	19	3,8
R12	4	4	4	4	4	20	4
R13	3	3	3	3	3	15	3
R14	5	5	4	5	4	23	4,6
R15	5	4	4	4	4	21	4,2
R16	4	4	4	4	3	19	3,8
R17	4	4	4	4	4	20	4
R18	5	4	4	4	4	21	4,2
R19	5	5	4	3	4	21	4,2
R20	4	4	4	4	4	20	4
R21	4	4	5	5	5	23	4,6
R22	2	3	4	4	4	17	3,4
R23	5	5	4	5	5	24	4,8
R24	4	5	5	5	5	24	4,8

R25	5	5	5	5	5	25	5
R26	4	5	5	4	4	22	4,4
R27	4	5	4	5	5	23	4,6
R28	4	4	5	5	5	23	4,6
R29	5	4	5	5	5	24	4,8
R30	3	3	3	3	3	15	3
R31	3	3	3	3	4	16	3,2
R32	5	4	5	5	5	24	4,8
R33	4	5	4	5	5	23	4,6
R34	3	4	3	3	3	16	3,2
R35	5	4	5	5	5	24	4,8
R36	4	4	5	5	5	23	4,6
R37	4	4	3	3	3	17	3,4
R38	3	3	4	4	4	18	3,6
R39	5	5	5	5	4	24	4,8
R40	5	5	5	5	5	25	5
R41	5	4	5	5	3	22	4,4
R42	4	4	3	4	3	18	3,6
R43	3	3	5	5	3	19	3,8
R44	3	4	5	4	4	20	4
R45	4	5	4	5	5	23	4,6
R46	5	5	4	5	5	24	4,8
R47	5	4	4	5	5	23	4,6
R48	5	5	4	5	5	24	4,8
R49	4	3	4	4	4	19	3,8
R50	5	5	3	4	4	21	4,2
R51	4	4	4	5	4	21	4,2
R52	2	2	4	3	3	14	2,8
R53	3	4	5	4	3	19	3,8
R54	5	5	4	5	5	24	4,8
R55	4	4	4	4	3	19	3,8
R56	4	4	3	3	3	17	3,4
R57	3	4	3	5	4	19	3,8
R58	3	3	4	3	4	17	3,4
R59	3	4	4	5	3	19	3,8
R60	5	5	4	5	5	24	4,8
R61	4	4	3	3	3	17	3,4

R62	4	5	4	4	5	22	4,4
R63	5	4	5	4	5	23	4,6
R64	5	4	5	4	5	23	4,6
R65	5	5	4	4	4	22	4,4
R66	3	3	4	3	5	18	3,6
R67	4	5	5	3	3	20	4
R68	5	5	4	5	5	24	4,8
R69	5	4	5	4	5	23	4,6
R70	4	4	5	4	5	22	4,4
R71	3	4	4	3	4	18	3,6
R72	4	4	5	4	4	21	4,2
R73	5	4	5	4	5	23	4,6
R74	4	4	5	5	5	23	4,6
R75	3	4	4	4	4	19	3,8
R76	5	5	4	4	5	23	4,6
R77	5	5	5	4	5	24	4,8
R78	4	5	5	5	5	24	4,8
R79	5	5	3	5	4	22	4,4
R80	4	4	5	5	5	23	4,6
R81	4	4	5	4	4	21	4,2
R82	5	4	4	3	4	20	4
R83	4	4	4	4	4	20	4
R84	4	4	5	5	4	22	4,4
R85	3	3	4	3	3	16	3,2
R86	4	5	4	4	4	21	4,2
R87	4	4	4	5	4	21	4,2
R88	4	5	4	5	5	23	4,6
R89	5	5	4	4	5	23	4,6
R90	4	4	4	4	4	20	4
R91	5	5	5	5	5	25	5
R92	4	4	4	5	5	22	4,4
R93	4	4	5	5	4	22	4,4
R94	4	4	5	5	5	23	4,6
R95	4	5	5	4	4	22	4,4
R96	5	4	4	4	5	22	4,4
Total							404,4
Rata-rata							4,21

## b. Tabulasi Data Variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL	Rata-rata
R1	5	5	4	5	19	4,75
R2	5	4	4	4	17	4,25
R3	4	4	3	4	15	3,75
R4	3	3	3	3	12	3
R5	4	4	4	5	17	4,25
R6	4	4	3	3	14	3,5
R7	4	3	3	4	14	3,5
R8	4	4	3	3	14	3,5
R9	4	5	4	4	17	4,25
R10	3	3	3	3	12	3
R11	3	3	3	3	12	3
R12	3	4	3	4	14	3,5
R13	4	3	4	3	14	3,5
R14	4	4	5	5	18	4,5
R15	4	4	5	3	16	4
R16	4	4	4	4	16	4
R17	3	5	4	4	16	4
R18	3	5	4	4	16	4
R19	5	5	5	5	20	5
R20	4	5	5	5	19	4,75
R21	4	5	4	5	18	4,5
R22	4	4	3	3	14	3,5
R23	5	5	5	5	20	5
R24	5	5	4	5	19	4,75
R25	5	4	5	5	19	4,75
R26	5	5	4	4	18	4,5
R27	4	4	5	4	17	4,25
R28	3	3	5	5	16	4
R29	5	5	4	3	17	4,25



R30	3	5	3	3	14	3,5
R31	3	4	4	3	14	3,5
R32	3	4	3	3	13	3,25
R33	5	4	3	4	16	4
R34	4	3	3	5	15	3,75
R35	5	5	4	4	18	4,5
R36	3	4	5	3	15	3,75
R37	4	4	3	3	14	3,5
R38	4	5	5	4	18	4,5
R39	3	4	4	4	15	3,75
R40	4	4	5	4	17	4,25
R41	5	5	5	5	20	5
R42	3	5	4	3	15	3,75
R43	4	5	4	3	16	4
R44	3	3	3	4	13	3,25
R45	4	3	5	5	17	4,25
R46	4	4	5	5	18	4,5
R47	3	3	4	4	14	3,5
R48	5	4	3	4	16	4
R49	3	5	5	3	16	4
R50	5	5	5	5	20	5
R51	4	3	4	5	16	4
R52	3	3	3	4	13	3,25
R53	4	3	3	4	14	3,5
R54	4	5	4	4	17	4,25
R55	3	3	3	4	13	3,25
R56	5	4	4	5	18	4,5
R57	4	5	4	5	18	4,5
R58	3	3	3	5	14	3,5
R59	2	5	3	3	13	3,25
R60	5	5	5	5	20	5
R61	5	5	5	4	19	4,75
R62	5	5	4	4	18	4,5

R63	5	5	5	5	20	5
R64	3	4	4	3	14	3,5
R65	2	4	4	3	13	3,25
R66	4	5	3	3	15	3,75
R67	5	5	3	5	18	4,5
R68	5	5	5	4	19	4,75
R69	4	4	5	5	18	4,5
R70	3	3	5	5	16	4
R71	3	4	4	4	15	3,75
R72	4	4	4	5	17	4,25
R73	4	5	5	5	19	4,75
R74	4	5	5	4	18	4,5
R75	3	5	3	5	16	4
R76	5	4	5	5	19	4,75
R77	4	5	4	5	18	4,5
R78	5	5	4	4	18	4,5
R79	5	5	5	5	20	5
R80	4	5	4	4	17	4,25
R81	4	5	4	5	18	4,5
R82	4	4	5	5	18	4,5
R83	4	5	5	4	18	4,5
R84	5	4	4	4	17	4,25
R85	3	3	3	3	12	3
R86	4	5	5	5	19	4,75
R87	5	4	4	4	17	4,25
R88	4	5	4	5	18	4,5
R89	4	4	4	5	17	4,25
R90	4	4	4	4	16	4
R91	5	5	5	4	19	4,75
R92	4	4	4	4	16	4
R93	5	5	4	5	19	4,75
R94	4	5	4	4	17	4,25
R95	4	4	5	5	18	4,5

R96	4	4	4	4	16	4
Total						395,5
Rata-rata						4,11

c. Tabulasi Data Variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (Y)

Responden	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL	Rata-rata
R1	4	5	4	5	4	22	4,4
R2	4	4	3	4	4	19	3,8
R3	3	3	4	3	3	16	3,2
R4	3	3	4	3	5	18	3,6
R5	4	4	4	4	4	20	4
R6	3	3	3	4	4	17	3,4
R7	3	3	4	4	4	18	3,6
R8	3	3	3	3	4	16	3,2
R9	4	4	4	4	4	20	4
R10	3	4	4	3	4	18	3,6
R11	3	4	4	5	5	21	4,2
R12	3	3	4	4	4	18	3,6
R13	4	3	5	3	5	20	4
R14	4	5	5	5	5	24	4,8
R15	3	4	5	4	5	21	4,2
R16	4	4	4	4	4	20	4
R17	4	3	3	4	3	17	3,4
R18	5	4	4	4	3	20	4
R19	5	4	4	4	5	22	4,4
R20	4	4	5	4	4	21	4,2
R21	5	5	4	5	5	24	4,8
R22	3	3	4	4	4	18	3,6
R23	5	5	4	4	4	22	4,4
R24	5	5	5	5	4	24	4,8
R25	4	4	5	4	4	21	4,2
R26	4	5	5	5	5	24	4,8
R27	5	4	5	5	4	23	4,6
R28	4	4	5	4	5	22	4,4

R29	5	4	4	4	5	22	4,4
R30	4	3	4	4	4	19	3,8
R31	3	4	4	3	5	19	3,8
R32	4	4	5	4	4	21	4,2
R33	5	4	5	4	4	22	4,4
R34	3	3	5	3	4	18	3,6
R35	4	3	4	4	5	20	4
R36	5	3	5	4	4	21	4,2
R37	4	5	5	4	4	22	4,4
R38	5	4	4	5	5	23	4,6
R39	3	4	5	4	5	21	4,2
R40	5	5	5	4	5	24	4,8
R41	3	5	5	4	5	22	4,4
R42	4	5	5	4	4	22	4,4
R43	3	3	4	4	3	17	3,4
R44	4	3	5	3	4	19	3,8
R45	4	5	5	5	3	22	4,4
R46	5	5	4	3	4	21	4,2
R47	5	5	4	4	4	22	4,4
R48	4	5	4	5	5	23	4,6
R49	3	4	4	5	5	21	4,2
R50	5	3	4	3	5	20	4
R51	4	3	4	5	5	21	4,2
R52	3	3	5	3	4	18	3,6
R53	4	5	4	5	5	23	4,6
R54	5	5	5	4	4	23	4,6
R55	5	3	4	4	5	21	4,2
R56	3	3	5	4	5	20	4
R57	4	4	4	4	5	21	4,2
R58	4	3	5	3	4	19	3,8
R59	5	4	5	5	5	24	4,8
R60	5	5	4	5	4	23	4,6
R61	3	3	5	3	4	18	3,6
R62	3	4	5	5	4	21	4,2
R63	4	5	4	3	5	21	4,2
R64	4	5	5	5	5	24	4,8
R65	3	3	5	3	5	19	3,8

R66	4	4	5	4	4	21	4,2
R67	4	4	5	5	4	22	4,4
R68	4	4	5	3	4	20	4
R69	5	5	4	4	5	23	4,6
R70	5	4	4	4	5	22	4,4
R71	5	4	5	4	5	23	4,6
R72	5	5	5	5	5	25	5
R73	5	5	4	4	5	23	4,6
R74	5	5	5	5	5	25	5
R75	3	5	4	4	5	21	4,2
R76	4	3	4	5	5	21	4,2
R77	5	5	5	5	5	25	5
R78	5	5	5	5	4	24	4,8
R79	5	5	4	4	5	23	4,6
R80	5	5	5	4	5	24	4,8
R81	5	5	4	5	5	24	4,8
R82	5	4	5	5	4	23	4,6
R83	5	5	5	5	5	25	5
R84	5	4	5	5	5	24	4,8
R85	3	3	4	3	5	18	3,6
R86	5	5	5	5	4	24	4,8
R87	4	5	5	4	5	23	4,6
R88	5	4	5	4	5	23	4,6
R89	4	5	4	3	5	21	4,2
R90	5	4	4	5	4	22	4,4
R91	5	5	4	4	4	22	4,4
R92	4	4	4	4	5	21	4,2
R93	4	5	4	5	5	23	4,6
R94	5	5	5	5	5	25	5
R95	5	5	5	5	5	25	5
R96	3	4	5	4	5	21	4,2
Total							409,8
Rata-rata							4,26

### Lampiran 3 Uji Validitas

Variabel		R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,653	> 0,198	Valid
	X1.2	0,692	> 0,198	Valid
	X1.3	0,453	> 0, 198	Valid
	X1.4	0,601	> 0, 198	Valid
	X1.5	0,612	> 0, 198	Valid
Penanganan Keluhan (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,557	> 0, 198	Valid
	X2.2	0,498	> 0, 198	Valid
	X2.3	0,655	> 0, 198	Valid
	X2.4	0,575	> 0, 198	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y1.1	0,654	> 0, 198	Valid
	Y1.2	0,716	> 0, 198	Valid
	Y1.3	0,225	> 0, 198	Valid
	Y1.4	0,538	> 0, 198	Valid
	Y1.5	0,253	>0,198	Valid

### Lampiran 4 Uji Reabilitas

#### Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.777	5

#### Penanganan Keluhan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	4

## Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.636	5

## Lampiran 5 Hasil Analisis

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Linieritas

#### Kualitas Pelayanan (X1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	129.227	11	11.748	2.849	.003
		Linearity	97.971	1	97.971	23.755	.000
		Deviation from Linearity	31.256	10	3.126	.758	.668
	Within Groups		346.429	84	4.124		
	Total		475.656	95			

#### Penanganan Keluhan (X2)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Penanganan Keluhan	Between Groups	(Combined)	159.595	8	19.949	5.491	.000
		Linearity	104.408	1	104.408	28.740	.000
		Deviation from Linearity	55.187	7	7.884	2.170	.045
	Within Groups		316.061	87	3.633		
	Total		475.656	95			

**b. Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89606057
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.049
	Negative	-.049
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

**b. Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.603	1.789		5.927	.000		
	Kualitas Pelayanan	.253	.088	.293	2.885	.005	.749	1.335
	Penanganan Keluhan	.329	.104	.322	3.175	.002	.749	1.335
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan								



**c. Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.815	1.065		1.704	.092
	Kualitas Pelayanan	.014	.052	.031	.260	.795
	Penanganan Keluhan	-.036	.062	-.069	-.579	.564

a. Dependent Variable: RES2

**2. Uji Regresi dan Determinasi**  
**Tahap Pertama Uji Regresi Pendekatan Linearitas Variabel Pada**  
**Variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.**

**Hasil Uji Regresi Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Dengan**  
**Loyalitas Pelanggan (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.088	1.684		7.770	.000
	Kualitas Pelayanan	.392	.079	.454	4.938	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>) Kualitas Pelayanan (X1) Dengan**  
**Loyalitas Pelayanan (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.454 <sup>a</sup>	.206	.198	2.00448

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

## Tahap Kedua Uji Regresi Pendekatan Non Linearitas Variabel Pada Variabel Penanganan keluhan dan Loyalitas Pelanggan.

### Hasil Uji Regresi Non Linieritas Penanganan Keluhan (X2) Dengan Loyalitas Pelayanan (Y)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	Penanganan Keluhan	.479	.093	.469	5.142	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>) Penanganan Keluhan (X2) Dengan Loyalitas Pelayanan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 <sup>a</sup>	.220	.211	1.98732

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan

### 3. Uji Hipotesis t

#### Kualitas Pelayanan (X1)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	Kualitas Pelayanan	.392	.079	.454	4.938	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Penanganan Keluhan (X2)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.458	1.547		8.699	.000
	Penanganan Keluhan	.479	.093	.469	5.142	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 4. Uji Korelasi r

Correlations			
		Religiusitas	Agresivitas
Religiusitas	Pearson Correlation	1	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Agresivitas	Pearson Correlation	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

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

#### Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,309	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

80

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : M Arman Maulana Rahman

NBI : 1121900180

Program Studi : Administrasi Niaga

Dosen Pembimbing I : Dra. Sri Andayani, M.M

Dosen Pembimbing II : Drs. Agung Pujiyanto, M.M

Judul Skripsi :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan penanganan Keluhan Terhadap Kualitas Pelanggan Hutchison Tri Indonesia

*Pelanggan*  
*Kualitas*  
*loyal*

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	24/5/23	Judul Aee	\$	
2	15/5/23	BAB I latar belakang ?		<i>Pleer</i>
3	6/5/23	BAB I Aee (kenangan penyusunan keluhan)		<i>Pleer</i>
4	20/6/23	BAB I Aee lg. Cantat. sumber p.	\$	
	12/6/23	BAB II dif kmtg. hilak hipotesis sumber di cantat. teri		<i>Pleer</i>
	24/6/23	BAB II Aee (Perbaiki hipo. ke 3)		<i>Pleer</i>
	25/6/23	BAB II Rancangan penelitian		<i>Pleer</i>



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	4/6/20	Batas IV kee		<i>[Signature]</i>
	20/6/20	Batas IV tabel 4.1 - 4.4 2. indut, tabel 4.14. uji regresi		<i>[Signature]</i>
	26/6/20	Batas IV kee		<i>[Signature]</i>
	26/23 /6	Bab II 8 III 8 IV 8 V ACE perbaikan	<i>[Signature]</i>	

**Catatan:**

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal: 26/2023  
/6

Dosen Pembimbing I

*[Signature]*  
 (.....)  
 Eki Anday

Dosen Pembimbing II

*[Signature]*  
 (.....)

### Lampiran 7 Lembar Perintah Revisi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

#### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : M Arman Maulana Rahman

NIM :1121900180

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 3 Juli 2023

Catatan Perbaikan:

Perbaiki Abstrak - Spain

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

(  )

Revisi dari Dosen Penguji 1,

(  )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : M Arman Maulana Rahman

NIM : 1121900180

Hari/ Tanggal Ujian : Seni, 3 Juli 2023

Catatan Perbaikan:

- Abstrak : ditulis 1 spasi tanpa dlinea, Max 250 kata
- Bab V judul penutup
- hal 27, Copas dr biri pan hati dihapus
- hal 48 ket. setuju / sangat setuju diperbaiki

Surabaya, .....  
 Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 3,

(  )

(  )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : M Arman Maulana Rahman

NIM : 1121900180

Hari/ Tanggal Ujian : Seni, 3 Juli 2023

Catatan Perbaikan:

Rekomendasi : Penyelesaian lg cara apa

hal : 54 ✓

Daftar Pustaka → diperbaiki jangan dobel ✓

Surabaya, 07 Juli 2023.  
Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji 2,



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.



## Lampiran 8 Surat Keterangan Turnitin



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 712/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : M Arman Maulana Rahman

NBI : 1121900180

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Juni 2023

Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP