

Lampiran 1 : Kuesioner

Angket Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan  
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Teweh Baru

Assalamualaikum Wr. Wb

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Teweh Baru”, di Jurusan Ekonomi Syariah S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, maka saya:

Nama : Desi Permata Sari

Nim :

Memohon kesediaan Bapak/ibu/sdr/i untuk meluangkan sedikit waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Teweh Baru. Dalam pengisian kuesioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat Bapak/ibu/sdr/i. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.  
Wassalamualaikum wr. wb.

Hormat saya,

Desi Permata Sari

(Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Umur : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....
5. Pekerjaan Responden : .....

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian.
2. Setiap pernyataan pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda (  $\surd$  ) untuk jawaban yang anda pilih

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**Kualitas Produk**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa kualitas jaringan Indihome tidak pernah bermasalah					
2.	Produk Indihome memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan					
3.	Saya merasa Indihome mudah digunakan					
4.	Saya merasa produk Indihome memiliki nilai tambah					
5.	Saya berpendapat kualitas Indihome sangat bagus					

### Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
<i>Reability</i> (Kehandalan)						
1.	Petugas melayani dengan ramah dan penuh senyum					
2.	Petugas selalu siap membantu setiap kali dibutuhkan					
3.	Petugas memberikan jaminan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dengan maksimal					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
4.	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan					
5.	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan					
6.	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pelanggan					
7.	Pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang produk indihome yang disediakan					
<i>Assurance</i> (jaminan)						
8.	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja					
9.	Produk Indihome yang ditawarkan terjamin kualitasnya					

10.	Produk Indihome yang diberikan sangat sesuai dengan produk yang diterima oleh pelanggan					
11.	Petugas melayani dengan penuh keramahan dan santun					
12.	Lingkungan kerja yang ada memiliki keamanan yang baik dan maksimal					
<i>Emphaty</i> (empati)						
13.	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen					
14.	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial.					
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)						
15.	Fasilitas yang disediakan mulai dari tempat parkir hingga ruang tunggu sudah sangat memadai					
16.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan sarana dan prasarana sangat baik					
17.	Petugas PT.Telkom Indonesia berpakaian yang bersih dan rapi					

### Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa mendapatkan manfaat sesuai harapan dan keinginan					
2.	Saya merasakan kepuasan terhadap pemakaian produk Indihome					
3.	Saya akan terus berlangganan menggunakan produk indihome					
4.	Saya akan merekomendasikan kepada teman-teman dan keluarga saya untuk mempergunakan produk					

	Indihome					
5.	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai produk Indihome kepada teman-teman saya					

### Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan kembali berlangganan produk Indihome dalam layanan internet					
2.	Saya selalu menggunakan produk Indihome dalam layanan internet					
3.	Saya selalu menyukai kecepatan akses internet layanan Indihome					
4.	Saya akan tetap menggunakan layanan Indihome, meskipun ada tawaran layanan lain yang disediakan oleh pesaing.					
5.	Saya akan selalu merekomendasikan layanan Indihome kepada saudara dan orang lain					

Lampiran 2 ; Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk

No	variabel 1					jumlah	Rata rata
	1	2	3	4	5		
1	5	5	5	5	3	23	4.6
2	3	3	3	5	5	19	3.8
3	5	4	3	5	5	22	4.4
4	5	5	5	5	4	24	4.8
5	4	3	3	5	3	18	3.6
6	3	4	4	4	5	20	4
7	3	3	4	5	4	19	3.8
8	3	5	3	3	3	17	3.4
9	4	4	4	3	3	18	3.6
10	3	3	5	3	5	19	3.8
11	5	5	5	3	4	22	4.4
12	4	5	3	5	4	21	4.2
13	5	5	5	5	4	24	4.8
14	3	5	3	5	4	20	4
15	5	3	4	3	5	20	4
16	3	3	5	4	4	19	3.8
17	3	3	4	4	4	18	3.6
18	4	3	3	3	5	18	3.6
19	3	5	3	5	5	21	4.2
20	5	3	5	3	4	20	4
21	4	3	3	4	4	18	3.6
22	4	4	3	4	5	20	4
23	4	5	4	4	3	20	4
24	4	5	5	5	4	23	4.6
25	4	3	4	4	5	20	4
26	3	4	3	3	5	18	3.6
27	5	5	3	3	3	19	3.8
28	5	4	4	5	3	21	4.2
29	3	4	3	4	5	19	3.8
30	3	3	4	5	3	18	3.6
31	3	3	4	4	4	18	3.6
32	5	4	5	3	3	20	4
33	3	3	5	3	5	19	3.8
34	3	3	3	4	3	16	3.2
35	3	5	4	3	5	20	4
36	5	4	3	4	4	20	4

<b>37</b>	4	3	4	3	4	18	3.6
<b>38</b>	5	3	5	5	3	21	4.2
<b>39</b>	3	5	3	5	3	19	3.8
<b>40</b>	3	3	3	5	4	18	3.6
<b>41</b>	3	3	4	4	3	17	3.4
<b>42</b>	5	5	3	3	4	20	4
<b>43</b>	4	5	3	4	5	21	4.2
<b>44</b>	4	4	4	3	3	18	3.6
<b>45</b>	5	4	5	3	3	20	4
<b>46</b>	5	3	3	4	4	19	3.8
<b>47</b>	3	4	4	3	3	17	3.4
<b>48</b>	4	4	4	5	5	22	4.4
<b>49</b>	4	5	3	4	3	19	3.8
<b>50</b>	5	4	5	5	3	22	4.4
<b>51</b>	3	3	4	5	5	20	4
<b>52</b>	3	5	5	5	3	21	4.2
<b>53</b>	5	5	5	3	5	23	4.6
<b>54</b>	5	5	4	4	4	22	4.4
<b>55</b>	3	4	3	5	4	19	3.8
<b>56</b>	3	3	5	4	3	18	3.6
<b>57</b>	3	4	3	5	3	18	3.6
<b>58</b>	4	5	4	5	3	21	4.2
<b>59</b>	4	5	5	4	5	23	4.6
<b>60</b>	5	4	5	5	4	23	4.6
<b>61</b>	4	3	3	3	4	17	3.4
<b>62</b>	3	4	3	5	5	20	4
<b>63</b>	5	5	3	3	5	21	4.2
<b>64</b>	3	5	5	5	4	22	4.4
<b>65</b>	5	3	3	3	3	17	3.4
<b>66</b>	5	3	5	3	4	20	4
<b>67</b>	5	4	4	4	4	21	4.2
<b>68</b>	3	3	4	5	5	20	4
<b>69</b>	4	5	5	3	4	21	4.2
<b>70</b>	4	3	4	3	5	19	3.8
<b>71</b>	3	5	4	4	3	19	3.8
<b>72</b>	3	3	3	4	3	16	3.2
<b>73</b>	4	4	4	3	5	20	4
<b>74</b>	4	4	3	3	5	19	3.8
<b>75</b>	5	5	3	3	3	19	3.8

<b>76</b>	3	5	3	3	3	17	3.4
<b>77</b>	5	5	3	4	4	21	4.2
<b>78</b>	4	3	3	4	3	17	3.4
<b>79</b>	5	4	3	4	5	21	4.2
<b>80</b>	4	5	4	3	3	19	3.8
<b>81</b>	4	4	5	4	4	21	4.2
<b>82</b>	3	5	4	5	3	20	4
<b>83</b>	4	3	4	4	4	19	3.8
<b>84</b>	5	3	5	3	3	19	3.8
<b>85</b>	4	3	5	4	5	21	4.2
<b>86</b>	3	5	5	5	5	23	4.6
<b>87</b>	5	3	5	3	4	20	4
<b>88</b>	3	4	3	3	4	17	3.4
<b>89</b>	3	4	4	5	3	19	3.8
<b>90</b>	3	3	5	4	3	18	3.6
<b>91</b>	3	4	4	3	5	19	3.8
<b>92</b>	5	4	5	5	3	22	4.4
<b>93</b>	3	4	5	5	3	20	4
<b>94</b>	4	4	5	4	5	22	4.4
<b>95</b>	3	5	4	4	5	21	4.2
<b>96</b>	3	3	4	5	5	20	4
<b>97</b>	5	4	4	3	5	21	4.2
<b>98</b>	5	4	3	5	5	22	4.4
<b>99</b>	5	4	4	3	4	20	4
<b>100</b>	3	5	5	4	4	21	4.2



Lampiran 3 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	variabel 2																	Jumlah	Rata rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	70	4.11765
2	5	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4	3	4	64	3.76471
3	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	65	3.82353
4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	66	3.88235
5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	70	4.11765
6	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	67	3.94118
7	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	67	3.94118
8	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	68	4
9	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	5	66	3.88235
10	3	3	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	71	4.17647
11	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	5	72	4.23529
12	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	74	4.35294
13	4	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	69	4.05882
14	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	3	68	4
15	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	73	4.29412
16	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	68	4
17	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	71	4.17647
18	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	3	4	68	4
19	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	76	4.47059
20	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	64	3.76471
21	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	64	3.76471
22	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	71	4.17647
23	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	3	68	4
24	4	3	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4	69	4.05882
25	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	69	4.05882
26	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	69	4.05882
27	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	5	70	4.11765
28	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	68	4
29	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	63	3.70588
30	3	3	3	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	65	3.82353
31	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	72	4.23529
32	3	5	4	4	3	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	70	4.11765
33	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	72	4.23529
34	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	67	3.94118
35	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	62	3.64706
36	3	5	4	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	3	4	64	3.76471

37	3	3	5	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	71	4.17647
38	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	64	3.76471
39	3	3	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	66	3.88235
40	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	64	3.76471
41	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	3	4	65	3.82353
42	5	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	71	4.17647
43	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	69	4.05882
44	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	68	4
45	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3	63	3.70588
46	5	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	64	3.76471
47	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3	71	4.17647
48	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	69	4.05882
49	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	4	68	4
50	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	67	3.94118
51	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	65	3.82353
52	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	3	67	3.94118
53	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	70	4.11765
54	4	3	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	69	4.05882
55	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	71	4.17647
56	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	68	4
57	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	5	4	5	5	72	4.23529
58	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	67	3.94118
59	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	69	4.05882
60	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	71	4.17647
61	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	69	4.05882
62	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	66	3.88235
63	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	64	3.76471
64	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	65	3.82353
65	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	61	3.58824
66	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	72	4.23529
67	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	76	4.47059
68	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	63	3.70588
69	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	77	4.52941
70	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	63	3.70588
71	3	4	3	5	5	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	62	3.64706
72	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	72	4.23529
73	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	65	3.82353
74	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	70	4.11765
75	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	69	4.05882

<b>76</b>	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	66	3.88235
<b>77</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	72	4.23529
<b>78</b>	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	70	4.11765
<b>79</b>	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	73	4.29412
<b>80</b>	5	5	3	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	65	3.82353
<b>81</b>	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	3	67	3.94118
<b>82</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73	4.29412
<b>83</b>	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	65	3.82353
<b>84</b>	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	68	4
<b>85</b>	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	64	3.76471
<b>86</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	4	3	69	4.05882
<b>87</b>	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	63	3.70588
<b>88</b>	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	64	3.76471
<b>89</b>	4	3	5	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	3	3	4	67	3.94118
<b>90</b>	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4	67	3.94118
<b>91</b>	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	66	3.88235
<b>92</b>	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	65	3.82353
<b>93</b>	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	68	4
<b>94</b>	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	65	3.82353
<b>95</b>	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	3	69	4.05882
<b>96</b>	4	4	5	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	66	3.88235
<b>97</b>	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	3	4	3	61	3.58824
<b>98</b>	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	66	3.88235
<b>99</b>	5	5	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	68	4
<b>100</b>	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	65	3.82353

Lampiran 4 : Tanggapan Responden Terhadap kepuasan pelanggan

No	variabel 3					Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
1	4	4	5	3	5	21	4.2
2	3	4	3	3	5	18	3.6
3	4	5	5	5	4	23	4.6
4	3	3	4	5	3	18	3.6
5	3	4	5	4	3	19	3.8
6	3	3	3	4	4	17	3.4
7	5	4	5	5	5	24	4.8
8	4	3	4	5	4	20	4
9	3	5	5	5	4	22	4.4
10	3	5	5	5	3	21	4.2
11	4	4	3	3	3	17	3.4
12	5	3	5	4	5	22	4.4
13	3	5	4	5	3	20	4
14	3	4	4	5	4	20	4
15	4	5	5	5	4	23	4.6
16	5	4	3	4	3	19	3.8
17	5	5	5	5	5	25	5
18	4	4	3	5	5	21	4.2
19	5	3	4	3	3	18	3.6
20	3	5	5	5	4	22	4.4
21	4	4	3	3	3	17	3.4
22	3	4	5	5	5	22	4.4
23	5	5	3	4	3	20	4
24	5	3	3	4	4	19	3.8
25	4	5	5	3	5	22	4.4
26	5	3	3	5	4	20	4
27	5	5	5	5	3	23	4.6
28	5	5	4	3	5	22	4.4
29	4	3	4	5	4	20	4
30	4	5	3	4	3	19	3.8
31	4	5	5	5	4	23	4.6
32	5	3	3	3	4	18	3.6
33	3	3	5	3	4	18	3.6
34	5	3	3	4	4	19	3.8
35	3	4	4	5	5	21	4.2
36	4	4	3	4	3	18	3.6

<b>37</b>	4	4	3	4	4	19	3.8
<b>38</b>	5	4	5	5	3	22	4.4
<b>39</b>	5	4	3	3	4	19	3.8
<b>40</b>	5	4	4	4	4	21	4.2
<b>41</b>	4	3	4	5	4	20	4
<b>42</b>	5	5	4	5	4	23	4.6
<b>43</b>	4	3	3	5	4	19	3.8
<b>44</b>	4	3	4	4	4	19	3.8
<b>45</b>	4	4	4	5	4	21	4.2
<b>46</b>	4	3	5	5	3	20	4
<b>47</b>	3	5	3	4	5	20	4
<b>48</b>	5	4	3	5	4	21	4.2
<b>49</b>	4	3	3	5	3	18	3.6
<b>50</b>	4	5	5	4	3	21	4.2
<b>51</b>	4	4	4	3	3	18	3.6
<b>52</b>	5	5	4	4	5	23	4.6
<b>53</b>	4	4	4	3	3	18	3.6
<b>54</b>	5	3	3	4	3	18	3.6
<b>55</b>	3	3	4	3	4	17	3.4
<b>56</b>	5	3	3	4	3	18	3.6
<b>57</b>	5	4	5	4	3	21	4.2
<b>58</b>	3	4	5	4	3	19	3.8
<b>59</b>	5	4	5	3	4	21	4.2
<b>60</b>	5	3	3	5	4	20	4
<b>61</b>	5	3	3	5	4	20	4
<b>62</b>	5	5	4	4	3	21	4.2
<b>63</b>	3	4	5	3	5	20	4
<b>64</b>	4	3	4	4	3	18	3.6
<b>65</b>	3	5	4	5	3	20	4
<b>66</b>	3	5	4	5	3	20	4
<b>67</b>	5	4	4	3	5	21	4.2
<b>68</b>	3	5	3	3	5	19	3.8
<b>69</b>	4	3	4	3	5	19	3.8
<b>70</b>	3	4	3	4	5	19	3.8
<b>71</b>	3	3	3	3	3	15	3
<b>72</b>	5	5	3	5	5	23	4.6
<b>73</b>	4	4	3	3	5	19	3.8
<b>74</b>	5	4	4	4	5	22	4.4
<b>75</b>	3	5	5	5	5	23	4.6

<b>76</b>	3	5	5	4	5	22	4.4
<b>77</b>	5	3	3	5	4	20	4
<b>78</b>	5	5	4	4	4	22	4.4
<b>79</b>	4	5	4	4	5	22	4.4
<b>80</b>	4	5	5	4	5	23	4.6
<b>81</b>	5	5	3	3	4	20	4
<b>82</b>	3	4	3	3	3	16	3.2
<b>83</b>	5	4	3	5	5	22	4.4
<b>84</b>	4	4	3	4	3	18	3.6
<b>85</b>	4	5	4	3	3	19	3.8
<b>86</b>	3	4	3	3	5	18	3.6
<b>87</b>	5	3	3	5	4	20	4
<b>88</b>	3	3	3	3	5	17	3.4
<b>89</b>	3	3	5	4	3	18	3.6
<b>90</b>	4	5	5	4	3	21	4.2
<b>91</b>	4	4	5	3	4	20	4
<b>92</b>	3	3	3	4	4	17	3.4
<b>93</b>	3	3	3	3	4	16	3.2
<b>94</b>	5	5	5	3	4	22	4.4
<b>95</b>	3	4	5	5	3	20	4
<b>96</b>	4	5	3	4	3	19	3.8
<b>97</b>	5	5	3	3	5	21	4.2
<b>98</b>	4	3	3	4	4	18	3.6
<b>99</b>	5	5	3	3	4	20	4
<b>100</b>	4	5	3	3	3	18	3.6

Lampiran 5 : Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan

No	variabel 4					jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
1	3	4	5	3	3	18	3.6
2	3	5	3	5	5	21	4.2
3	4	3	5	4	3	19	3.8
4	4	5	4	4	3	20	4
5	3	4	3	4	4	18	3.6
6	4	3	4	3	5	19	3.8
7	4	5	5	4	3	21	4.2
8	4	5	4	3	3	19	3.8
9	3	3	3	4	3	16	3.2
10	3	5	4	3	5	20	4
11	3	5	5	3	4	20	4
12	5	4	5	5	5	24	4.8
13	5	5	3	4	4	21	4.2
14	5	3	3	3	5	19	3.8
15	3	3	5	5	5	21	4.2
16	3	5	5	3	4	20	4
17	5	4	5	4	5	23	4.6
18	4	3	4	3	5	19	3.8
19	4	5	5	3	3	20	4
20	3	3	5	3	3	17	3.4
21	3	3	5	3	3	17	3.4
22	3	3	3	3	5	17	3.4
23	4	5	5	3	3	20	4
24	5	5	4	4	3	21	4.2
25	4	4	4	5	4	21	4.2
26	5	4	3	3	5	20	4
27	5	3	3	4	5	20	4
28	3	5	5	3	5	21	4.2
29	5	3	5	4	4	21	4.2
30	5	5	3	4	3	20	4
31	3	4	3	5	3	18	3.6
32	4	5	4	5	4	22	4.4
33	3	3	5	3	3	17	3.4
34	4	4	4	5	3	20	4
35	5	3	5	3	3	19	3.8
36	4	3	4	3	5	19	3.8

<b>37</b>	4	5	3	4	5	21	4.2
<b>38</b>	3	5	4	4	4	20	4
<b>39</b>	3	3	5	5	3	19	3.8
<b>40</b>	5	3	4	5	3	20	4
<b>41</b>	4	3	3	5	4	19	3.8
<b>42</b>	5	4	5	4	3	21	4.2
<b>43</b>	5	5	4	3	4	21	4.2
<b>44</b>	4	4	4	3	5	20	4
<b>45</b>	3	4	4	5	3	19	3.8
<b>46</b>	3	3	3	5	5	19	3.8
<b>47</b>	4	3	5	5	5	22	4.4
<b>48</b>	4	3	4	3	4	18	3.6
<b>49</b>	3	3	4	5	3	18	3.6
<b>50</b>	4	5	4	3	3	19	3.8
<b>51</b>	5	3	4	4	3	19	3.8
<b>52</b>	3	4	3	5	5	20	4
<b>53</b>	4	4	4	3	5	20	4
<b>54</b>	3	3	5	4	4	19	3.8
<b>55</b>	4	3	3	5	3	18	3.6
<b>56</b>	3	3	5	4	5	20	4
<b>57</b>	3	4	3	3	3	16	3.2
<b>58</b>	4	3	3	4	5	19	3.8
<b>59</b>	3	4	3	3	5	18	3.6
<b>60</b>	3	5	3	5	5	21	4.2
<b>61</b>	5	4	3	3	3	18	3.6
<b>62</b>	5	3	3	3	4	18	3.6
<b>63</b>	3	3	5	3	5	19	3.8
<b>64</b>	3	4	4	5	5	21	4.2
<b>65</b>	3	5	4	3	5	20	4
<b>66</b>	3	3	3	4	5	18	3.6
<b>67</b>	3	3	5	4	3	18	3.6
<b>68</b>	4	3	3	3	5	18	3.6
<b>69</b>	5	5	3	5	3	21	4.2
<b>70</b>	3	5	3	4	5	20	4
<b>71</b>	5	3	3	3	4	18	3.6
<b>72</b>	5	5	4	4	3	21	4.2
<b>73</b>	4	4	4	5	4	21	4.2
<b>74</b>	4	3	3	5	4	19	3.8
<b>75</b>	5	5	4	3	3	20	4



<b>76</b>	3	5	3	4	5	20	4
<b>77</b>	3	5	4	5	3	20	4
<b>78</b>	3	3	3	3	3	15	3
<b>79</b>	5	5	3	5	4	22	4.4
<b>80</b>	4	4	5	4	3	20	4
<b>81</b>	4	5	4	5	5	23	4.6
<b>82</b>	4	5	5	5	3	22	4.4
<b>83</b>	5	4	4	5	4	22	4.4
<b>84</b>	5	3	4	5	4	21	4.2
<b>85</b>	5	5	3	4	4	21	4.2
<b>86</b>	4	5	5	5	3	22	4.4
<b>87</b>	3	4	4	3	5	19	3.8
<b>88</b>	5	4	3	4	4	20	4
<b>89</b>	4	3	4	5	4	20	4
<b>90</b>	5	4	5	4	5	23	4.6
<b>91</b>	3	3	4	5	3	18	3.6
<b>92</b>	4	5	4	3	4	20	4
<b>93</b>	3	3	3	5	3	17	3.4
<b>94</b>	3	5	5	4	4	21	4.2
<b>95</b>	4	3	4	3	5	19	3.8
<b>96</b>	3	4	4	3	3	17	3.4
<b>97</b>	5	3	4	4	3	19	3.8
<b>98</b>	3	3	3	3	4	16	3.2
<b>99</b>	3	4	4	5	5	21	4.2
<b>100</b>	4	3	4	3	4	18	3.6

## Lampiran 6 : Uji Validitas Instrumen Kualitas produk

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	Skor total
P1	Pearson Correlation	1	.271	.318	-.028	-.239	.544**
	Sig. (2-tailed)		.148	.087	.881	.204	.002
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.271	1	.039	.186	-.285	.613**
	Sig. (2-tailed)	.148		.839	.325	.127	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.318	.039	1	-.016	-.180	.386*
	Sig. (2-tailed)	.087	.839		.933	.341	.035
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	-.028	.186	-.016	1	-.120	.546**
	Sig. (2-tailed)	.881	.325	.933		.528	.002
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.239	.285	.180	.120	1	.048
	Sig. (2-tailed)	.204	.127	.341	.528		.801
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.544**	.613**	.386*	.546**	-.048	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.035	.002	.801	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 7: Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	skor total
p1	Pearson Correlation	1	.091	.000	.162	-.015	.015	.156	.015	.048	-.188	-.117	.016	-.015	-.015	-.093	-.182	-.084	.554
	Sig. (2-tailed)		.370	1.000	.107	.886	.879	.121	.881	.639	.061	.247	.877	.880	.884	.356	.071	.404	.057
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	.091	1	-.009	.155	-.034	-.052	.008	.076	-.128	-.037	.001	.232*	.075	.210*	-.213*	-.080	-.062	.487
	Sig. (2-tailed)	.370		.930	.123	.737	.608	.938	.454	.206	.715	.992	.020	.457	.036	.033	.430	.540	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	.000	-.009	1	-.138	.077	.114	.152	-.029	.044	-.170	-.075	.170	.096	.078	-.011	.135	.131	.427
	Sig. (2-tailed)	1.000	.930		.169	.444	.260	.131	.774	.665	.090	.457	.091	.341	.440	.913	.181	.193	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.162	.155	-.138	1	-.143	.002	-.129	-.090	.087	.091	-.015	.106	.032	-.043	-.028	-.065	-.072	.405
	Sig. (2-tailed)	.107	.123	.169		.156	.981	.200	.374	.390	.369	.881	.293	.749	.673	.782	.518	.479	.025
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	-.015	-.034	.077	-.143	1	-.109	.127	-.046	.039	-.146	-.028	-.043	-.002	-.207*	-.034	.078	.037	.351



p11	Pearson Correlation	-.117	.001	-.075	-.015	-.028	.016	-.171	-.015	-.045	-.042	1	-.063	-.060	.089	-.030	-.082	-.018	.190
	Sig. (2-tailed)	.247	.992	.457	.881	.780	.875	.088	.884	.654	.678		.532	.551	.380	.766	.417	.861	.371
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p12	Pearson Correlation	.016	.232*	.170	.106	-.043	-.062	.010	-.030	-.174	.037	-.063	1	.068	.066	-.095	-.023	.138	.314
	Sig. (2-tailed)	.877	.020	.091	.293	.673	.541	.924	.764	.083	.712	.532		.500	.513	.349	.823	.172	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p13	Pearson Correlation	-.015	.075	.096	.032	-.002	.046	-.142	.062	.011	-.018	-.060	.068	1	.168	-.197	-.149	.144	.259
	Sig. (2-tailed)	.880	.457	.341	.749	.986	.648	.157	.539	.917	.858	.551	.500		.094	.050	.140	.154	.009
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p14	Pearson Correlation	-.015	.210*	.078	-.043	-.207*	.029	-.107	-.016	-.022	.026	.089	.066	.168	1	-.049	-.017	.020	.291
	Sig. (2-tailed)	.884	.036	.440	.673	.039	.773	.291	.873	.830	.797	.380	.513	.094		.625	.863	.843	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p15	Pearson Correlation	-.093	-.213*	-.011	-.028	-.034	.160	.022	-.002	.040	.025	-.030	-.095	-.197	-.049	1	-.006	-.155	.175
	Sig. (2-tailed)	.356	.033	.913	.782	.739	.112	.826	.987	.691	.803	.766	.349	.050	.625		.953	.123	.457
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p16	Pearson Correlation	-.182	-.080	.135	-.065	.078	-.034	.156	-.046	.136	.061	-.082	-.023	-.149	-.017	-.006	1	-.040	.219
	Sig. (2-tailed)	.071	.430	.181	.518	.439	.737	.120	.653	.177	.547	.417	.823	.140	.863	.953		.690	.029

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
p17 Pearson																				.238
Correlation	-.084	-.062	.131	-.072	.037	.022	.028	.037	-.060	.040	-.018	.138	.144	.020	-.155	-.040		1		
Sig. (2-tailed)	.404	.540	.193	.479	.713	.828	.780	.716	.556	.692	.861	.172	.154	.843	.123	.690				.017
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
skor total Pearson																				1
Correlation	.191	.297**	.369**	.224*	.139	.336**	.293**	.292**	.311**	.270**	.090	.314**	.259**	.291**	.075	.219*	.238*			
Sig. (2-tailed)	.057	.003	.000	.025	.169	.001	.003	.003	.002	.007	.371	.001	.009	.003	.457	.029	.017			
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 8: Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan

**Correlations**

		p1	p2	p3	p4	p5	skor total
p1	Pearson Correlation	1	-.004	-.164	.011	.022	.355**
	Sig. (2-tailed)		.971	.103	.917	.827	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	-.004	1	.285**	.012	.082	.575**
	Sig. (2-tailed)	.971		.004	.905	.416	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	-.164	.285**	1	.183	.016	.565**
	Sig. (2-tailed)	.103	.004		.068	.872	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.011	.012	.183	1	-.072	.477**
	Sig. (2-tailed)	.917	.905	.068		.477	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	.022	.082	.016	-.072	1	.424**
	Sig. (2-tailed)	.827	.416	.872	.477		.000
	N	100	100	100	100	100	100
skor total	Pearson Correlation	.355**	.575**	.565**	.477**	.424**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 9: Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

**Correlations**

		p1	p2	p3	p4	p5	skor total
p1	Pearson Correlation	1	.053	-.076	.000	-.108	.424**
	Sig. (2-tailed)		.598	.453	.998	.284	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	.053	1	.022	.019	-.059	.532**
	Sig. (2-tailed)	.598		.831	.852	.560	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	-.076	.022	1	-.082	-.196	.303**
	Sig. (2-tailed)	.453	.831		.416	.050	.002
	N	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.000	.019	-.082	1	-.073	.437**
	Sig. (2-tailed)	.998	.852	.416		.469	.000
	N	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	-.108	-.059	-.196	-.073	1	.303**
	Sig. (2-tailed)	.284	.560	.050	.469		.002
	N	100	100	100	100	100	100
skor total	Pearson Correlation	.424**	.532**	.303**	.437**	.303**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002	
	N	100	100	100	100	100	100

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



## Lampiran 10: Uji reabilitas Instrumen penelitian

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	32

Lampiran 11: Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64256594
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.048
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
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.

Lampiran 12: Regresi Linier Berganda

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.198 <sup>a</sup>	.039	.009	1.668	1.957

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.896	3	3.632	1.305	.277 <sup>b</sup>
	Residual	267.104	96	2.782		
	Total	278.000	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.154	3.288		4.001	.000
	Kualitas Produk	.117	.095	.124	1.233	.221
	Kualitas Pelayanan	.090	.089	.101	1.012	.314
	Kepuasan Pelanggan	.117	.086	.138	1.366	.175



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor : 3143 /Un.14/III.5/PP.00.9/09/2020

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Program Studi : S.1 / Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Teweh Baru

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 30 September 2020

Dekan



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I

NIP. 19600609 198803 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

26 October 2020

Nomor : B-470/Un.14/II.1/PP.00.0/10/2020  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Yth. Desi Permata Sari / 170101050213  
Banjarmasin

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tertanggal 23 October 2020, maka dengan ini Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menetapkan waktu ujian proposal skripsi kepada:

Nama / NIM : Desi Permata Sari / 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome di Tewel Baru  
Hari/Tanggal : Kamis, 10/12/2020  
Waktu : 08.30 - 09.15  
Tempat : Secara Daring

dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Dr. Syaugi Mubarak, M.A.  
Anggota Penguji : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
Notulen : Adi Hatim, M.H.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,

Rohana Fandah, S.E., M.M.  
NIP. 19780427 200901 2 010

**Catatan:**

Diharap pelaksanaan seminar tepat waktu untuk menghindari tertundanya seminar-seminar berikutnya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

## SURAT KETERANGAN

Nomor: B-547/Un.14/II.1/PP.00.0/12/2020

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome di Teweh Baru

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 10/12/2020  
Waktu : 08.30 - 09.15  
Tempat : Secara Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua Penguji : Dr. Syaugi Mubarak, M.A.  
Anggota Penguji : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
Notulen : Adi Hatim, M.H.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 December 2020



Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Kabag Keuangan UIN Antasari
3. Mahasiswa ybs.

No. : 15





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) website: [www.febi.uin.antasari.ac.id](http://www.febi.uin.antasari.ac.id)

Nomor: B- 3641 /Un.14/III.5/PP.01.1/09/2021  
Sifat : Biasa  
Hal : **Permohonan Izin Riset**

**Yth.**

**Para Pelanggan IndiHome di Teweh Baru**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Dengan Hormat, yang bertanda tangan di bawah ini memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Tempat/tanggal lahir: Muara Teweh, 01 Desember 1999  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : Jl. Mangkusari RT 2B Kelurahan Jambu

yang bersangkutan akan mengadakan riset dalam rangka penyusunan Tugas Akhir/Skripsi selama 2 (Dua) Bulan dari tanggal 20 September 2021 sampai dengan 20 Nopember 2021 dengan judul:

**“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome di Teweh Baru”.**

Sehubungan dengan hal di atas, mohon **Bapak/Ibu Pelanggan IndiHome di Teweh Baru** dapat memberikan informasi data yang diperlukan mahasiswa tersebut.

Demikian surat Riset ini di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Banjarmasin, 20 September 2021

Dekan,



**Fathurrahman Azhari**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: K.Tel. 002/YN.000/TR6-W213/2022

Sehubungan dengan surat masuk dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor B- 3641/Un.14/III.5/PP.01.1/09/2021 tertanggal 20 September 2021 Perihal Permohonan Izin Riset, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Kandatel Muara Teweh menyatakan:

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Alamat : Jl Mangkusari RT 2B Kel. Jambu, Teweh Baru, Kab. Barito Utara

Telah melaksanakan pengambilan data di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Kandatel Muara Teweh untuk melengkapi data penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Teweh Baru".

Demikian surat keterangan dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Muara Teweh. 20 Mei 2022

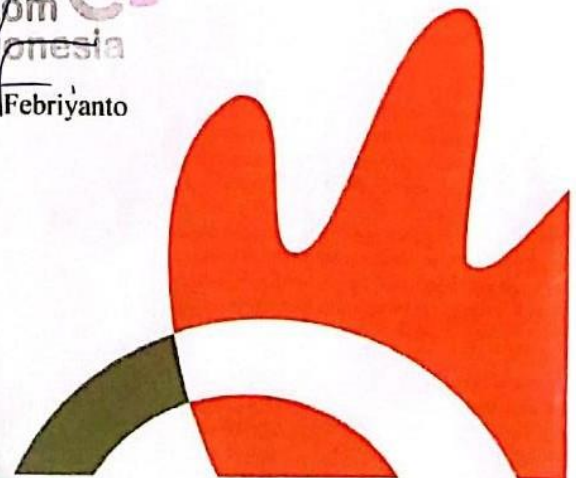
a.n. Kakandatel Muara Teweh,

Head of Representative Office Muara Teweh

  
Fakhru Arifin Febriyanto

NIK. 950087

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.  
KANTOR DAERAH TELKOM MUARA TEWEH  
Telp : 0519 21162







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) website: [www.febi.uin.antasari.ac.id](http://www.febi.uin.antasari.ac.id)

**SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF**

Nomor: B-4901/Un.14/III.5/PP.01.1/12/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : DESI PERMATA SARI

NIM : 170101050213

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh Ujian Komprehensif dengan nilai akhir : **73**

**(B), bobot: 3 (MEMUASKAN).**

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Desember 2021

Dekan,



  
Sukarni



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**

# Sertifikat

Nomor : B-3452/Un.14/III.5/PP.01.1/08/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

**Desi Permata Sari**

NIM : 170101050213

Tempat Tanggal Lahir : Muara Teweh, 01 Desember 1999

Jurusan Ekonomi Syariah

Telah mengikuti  
Tes Hafalan Juz 'Amma

Yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan Nilai/Predikat :

**63, 75 / CUKUP**

Banjarmasin, 27 Agustus 2021

Dekan,



Osmanurrahman Azhari, M.H.I.  
NIP. 19600609 198803 1 003

## SURAT KETERANGAN

Nomor: B-1142/Un.14/III.5/PP.00.9/02/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Semester/Jurusan : 8 / Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2020/2021

Telah memperoleh 46 Satuan Kredit Kegiatan ekstra Kurikuler (SKK).

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Februari 2021

A.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan,



Syaugi



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Teweh, 1 Desember 1999  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 25 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Desi Permata Sari

170101050213





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

Jl. Ahmad Yani Km 4.5 Telp (0511) 3252623 Fax (0511) 3254344 Banjarmasin

<http://www.uin-antasari.ac.id>

Lampiran Surat :  
Nomor : 200/Un.14/I.5/PP.00.9/06/2022  
Tanggal : 08 Juni 2022

**TRANSKRIP NILAI SEMENTARA**

Nama : DESI PERMATA SARI  
NIM : 170101050213  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Program Studi : S1 - EKONOMI SYARIAH

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
INS0003	PENGANTAR STUDI ISLAM	2	B+	3.5	7
INS0001	PANCASILA	2	B+	3.5	7
UIN18010	Bahasa Inggris A	0	C+	2.5	0
KEI0012	PENGANTAR ILMU EKONOMI	3	B+	3.5	10.5
KEI0011	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	2	A	3.75	7.5
KEI0004	FIKIH	3	B+	3.5	10.5
INS0005	BAHASA INDONESIA	2	A	3.75	7.5
INS0004	ILMU ALAMIAH DASAR	2	C+	2.5	5
ESY1502	MATEMATIKA EKONOMI DAN BISNIS	2	B	3	6
ESY1501	PENGANTAR MANAJEMEN	2	B	3	6
ESY2502	AKUNTANSI DASAR	3	B	3	9
KEI0013	PENGANTAR KEUANGAN ISLAM	3	B+	3.5	10.5
KEI0010	KETERAMPILAN IBADAH	2	B	3	6
KEI0005	FIKIH MUAMALAT	2	A	3.75	7.5
KEI0001	ULUMUL QURAN	3	A	3.75	11.25
INS0002	KEWARGANEGARAAN	2	B+	3.5	7
ESY2503	TEORI EKONOMI MIKRO	3	B	3	9
ESY2501	PENGANTAR BISNIS	2	B+	3.5	7
UIN18011	Bahasa Inggris B	0	C+	2.5	0
KEI0006	ILMU TAUHID	2	B	3	6
KEI0003	USHUL FIKIH	2	B+	3.5	7
ESY3504	AKUNTANSI KEUANGAN	3	A	3.75	11.25
ESY3503	EKONOMI MIKRO ISLAM	3	A	3.75	11.25
ESY3501	AYAT-AYAT EKONOMI	2	B+	3.5	7
KEI0008	SEJARAH PERADABAN ISLAM	3	A	3.75	11.25
ESY3505	TEORI EKONOMI MAKRO	3	A	3.75	11.25
ESY3502	FIKIH MUAMALAT KONTEMPORER	3	A	3.75	11.25
KEI0002	ULUMUL HADITS	3	A	3.75	11.25
ESY4508	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS	2	B+	3.5	7
ESY4503	USHUL FIKIH KEUANGAN SYARIAH	3	A	3.75	11.25
ESY4501	HADITS-HADITS EKONOMI	2	B+	3.5	7
ESY4504	EKONOMI MAKRO ISLAM	3	A	3.75	11.25
INS0008	PENGANTAR FILSAFAT	2	A	3.75	7.5
ESY4507	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	2	A	3.75	7.5
KEI0009	AKHLAK TASAWUF	2	B+	3.5	7
ESY4506	MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH	3	A	3.75	11.25
ESY4505	LEMBAGA DAN INSTRUMEN KEU SYA	3	B+	3.5	10.5
ESY4502	FIKIH MAWARIS	2	B+	3.5	7
UIN18012	Bahasa Arab A	0	B	3	0
ESY5521	MANAJEMEN STRATEGIK*	3	B+	3.5	10.5
ESY5522	MANAJEMEN PEMASARAN SYARIAH*	3	B	3	9
ESY5523	MANAJEMEN SDM*	3	B+	3.5	10.5
KEI0014	FILSAFAT ILMU	2	B	3	6

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
ESY5504	PRAKTIKUM LEMBAGA KEU. SYARIAH	2	A+	4	8
KEI0007	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	2	B	3	6
ESY5502	ASPEK HUKUM DALAM BISNIS	2	B+	3.5	7
ESY5501	KEWIRUSAHAAN	3	A	3.75	11.25
ESY5503	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS TERAPAN	3	A	3.75	11.25
ESY 6503	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN	3	A	3.75	11.25
UIN18013	Bahasa Arab B	0	B	3	0
ESY 6505	METODOLOGI PENELITIAN EKONOMI DAN BISNIS	3	A	3.75	11.25
ESY 6521	MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH TERAPAN*	3	A	3.75	11.25
KEI 0015	INTERPERSONAL SKILL	2	A	3.75	7.5
ESY 0541	SEMINAR PENELITIAN	3	B+	3.5	10.5
ESY 6504	EKONOMETRIKA	3	B+	3.5	10.5
ESY 6502	ETIKA BISNIS SYARIAH	2	A	3.75	7.5
ESY 6501	STUDI KELAYAKAN BISNIS	2	B+	3.5	7
ESY 6506	PRAKTIK KERJA/MAGANG	3	A+	4	12
INS0009	KKN	4	A+	4	16
<b>JUMLAH</b>		<b>139</b>			<b>493.25</b>

SKS x BOBOT

$$\text{IPK} = \frac{\text{SKS x BOBOT}}{\text{SKS}} = 3.55$$

SKS

Banjarmasin, 08 Juni 2022

a.n

Rektor

Kepala Biro AAKK,

Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan,



MASRI, S.Ag., M.Pd.

NIP. 197011101997031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indohome Di Teweh Baru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur. Lc., MA

<b>CATATAN PEMBIMBING</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hapus pengaruh di landasan teori</li><li>2. Tambahkan tabel instrumen di bab 3</li></ol>



**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/ [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indohome Di Teweh Baru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur. Lc., MA

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Teknik pengumpulan data nomor kuesioner
2. Revisi definisi yang ada di tabel instrumen

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indohome Di Teweh Baru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur. Lc., MA

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Di definisi operasional yang di bahas variabel variabelnya
2. Hapus Analisis di bagian judul
3. Tambahkan teori islam atau syariah di landasan teori
4. Bab 2 diberi judul sesuai isi. Lihat pedoman skripsi

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indohome Di Teweh Baru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur. Lc., MA

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Di definisi operasional variabel variabel saja yang di definisikan
2. Hapus lingkup pembahasan
3. Tambahkan teori kualitas produk di bab 2
4. Revisi letak indikator di sebelah kanan dalam kolom teori

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/ [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indohome Di Teweh Baru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur. Lc., MA

**CATATAN PEMBIMBING**

1. Tambahkan kualitas produk dalam ekonomi islam dilihat dari kehalalan dan kemaslahatan
2. Segera dilampirkan dan juga berkas-berkas lainnya.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/ [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indohome Di Teweh Baru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur. Lc., MA

**CATATAN PEMBIMBING**

**ACC**

Bisa diajukan untuk disidangkan dalam Munaqasah Skripsi

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy)



## PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 2064/Un. 14/III.5/PP.00.9/6/2022

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Desi Permata Sari  
NIM : 170101050213  
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Teweh Baru

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Persentase Indikasi Plagiat : 27 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 08 Juni 2022  
Dekan



Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP. 19630417 199102 1 001