

**Lampiran 1 : Kuesioner**

**LAMPIRAN KUISIONER**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi pada Pengguna Kartu Perdana Telepon Seluler Simpati di  
Yogyakarta)**

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Saya mahasiswa UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan riset pemasaran dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Pengguna Kartu Perdana Telepon Selular Simpati Di Yogyakarta). Informasi dan data yang anda isi digunakan oleh peneliti sebagai penyusunan tugas riset pemasaran. Diharapkan saudara bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan dari kuisisioner. Terimakasih

Wassalamuallaikum. Wr. Wb.

**I. Identitas Responden (Boleh isi/tidak)**

Nama Responden :

Usia :.....Tahun

Jenis Kelamin : Pria/Wanita

Jika anda telah berumur 18 tahun dan telah menggunakan Simpati minimal 1 tahun silahkan beri tanda (√) tetapi jika jika belum memenuhi kriteria tidak perlu melanjutkan pengisian kuisior

## **II. Petunjuk Pengisian Kuisisioner**

Untuk pernyataan berikut, dimohon agar memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan selama ini, dengan cara memberikan tanda centang (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi anda), dengan ketentuan :

### **Tingkat *Customer Relationship Management* (CRM), Kepuasan, Loyalitas.**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### **Keterangan bobot nilai**

STS : 1

TS : 2

N : 3

S : 4

SS : 5

**Customer Relationship Management (CRM)**

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya mendapatkan informasi dengan mudah melalui media elektronik (SMS, aplikasi yang ada)					
2	Saya banyak mendapatkan ucapan selamat dari simpati.					
3	<i>Customer service</i> profesional dalam melayani.					
4	<i>Customer service</i> telah melayani dengan baik.					
5	<i>Customer service</i> dapat menjaga hubungan baik dengan saya.					
6	Saya dapat melakukan transaksi dengan mudah (pembelian pulsa, kuota)					
7	<i>Customer service</i> dapat melayani setiap saat.					
8	<i>Customer service</i> menangani keluhan dengan profesional					
9	<i>Customer service</i> dapat menjaga hubungan yang berkelanjutan					
10	Saya mudah memberikan kritik dan saran agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik					
11	Telkomsel memiliki data yang lengkap tentang diri saya sesuai yang saya berikan ketika melakukan registrasi.					

**Kepuasan**

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Pelayanan yang disediakan memuaskan.					
2	Pelayanan yang baik, kecepatan dalam pelayanan, keramahtamahan dalam melayani sudah baik.					
3	Pelayanan yang disediakan sudah memenuhi harapan.					
4	Pelayanan yang baik mampu memicu adanya pembelian ulang.					
5	Saya akan merekomendasikan kepada konsumen lain agar menggunakan simpati.					
6	Pelayanan simpati tidak sesuai dengan harapan saya.					

### Loyalitas

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya akan terus menggunakan layanan simpati.					
2	Saya akan tetap menggunakan layanan dari simpati dan tidak akan memlih layanan yang lain meskipun menawarkan harga yang lebih murah.					
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang terdekat saya untuk menggunakan simpati.					

## LAMPIRAN 2 : STATISTIK DESKRIPTIF

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CRM1	140	2	5	3.84	.947
CRM2	140	2	5	3.71	.886
CRM3	140	2	5	3.67	.843
CRM4	140	2	5	3.78	.906
CRM5	140	2	5	3.77	.860
CRM6	140	2	5	3.76	.853
CRM7	140	2	5	3.71	.780
CRM8	140	2	5	3.74	.884
CRM9	140	2	5	3.76	.764
CRM10	140	2	5	3.76	.847
CRM11	140	2	5	3.76	.957
Valid N (listwise)	140				

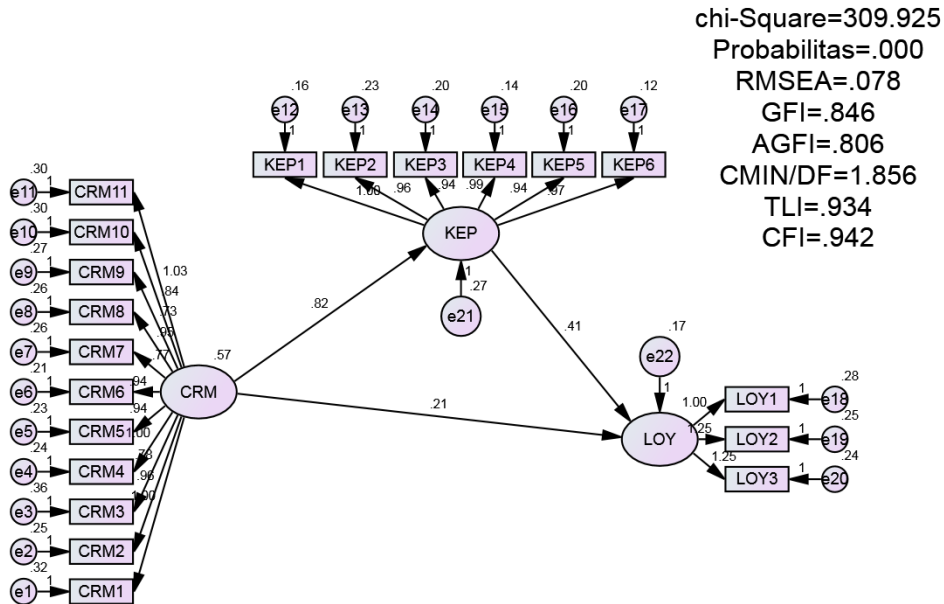
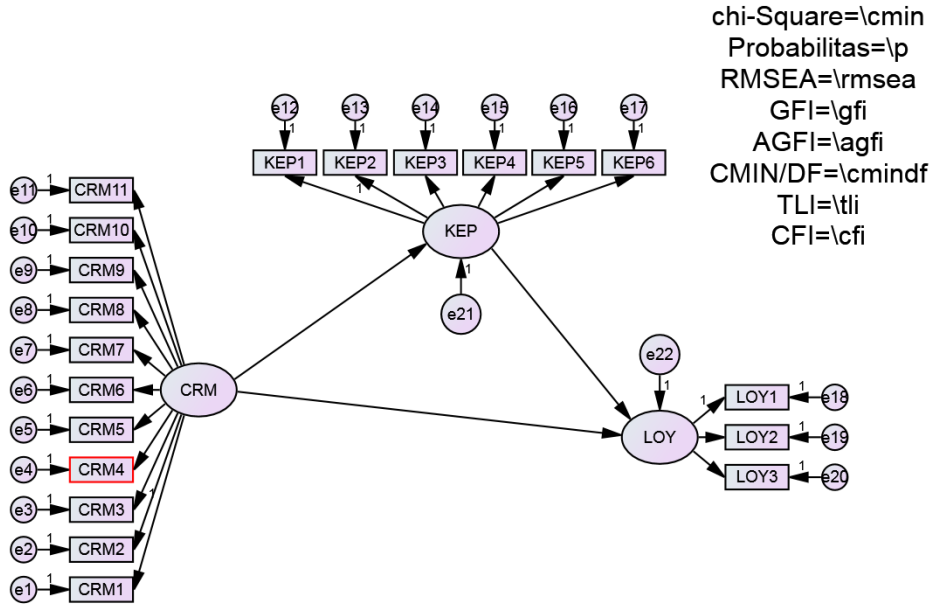
### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	140	2	5	3.84	.908
KEP2	140	2	5	3.83	.913
KEP3	140	2	5	3.93	.887
KEP4	140	2	5	3.84	.892
KEP5	140	2	5	3.91	.889
KEP6	140	2	5	3.87	.864
Valid N (listwise)	140				

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	140	2	5	3.67	.817
LOY2	140	2	5	3.66	.927
LOY3	140	2	5	3.65	.921
Valid N (listwise)	140				

**LAMPIRAN 3 : MODEL PENELITIAN**



## **LAMPIRAN 4 : DEGREE OF FREEDOM**

### **Computation of degrees of freedom (Default model)**

Number of distinct sample moments:	210
Number of distinct parameters to be estimated:	43
Degrees of freedom (210 - 43):	167



## LAMPIRAN 5 : UJI VALIDITAS

### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

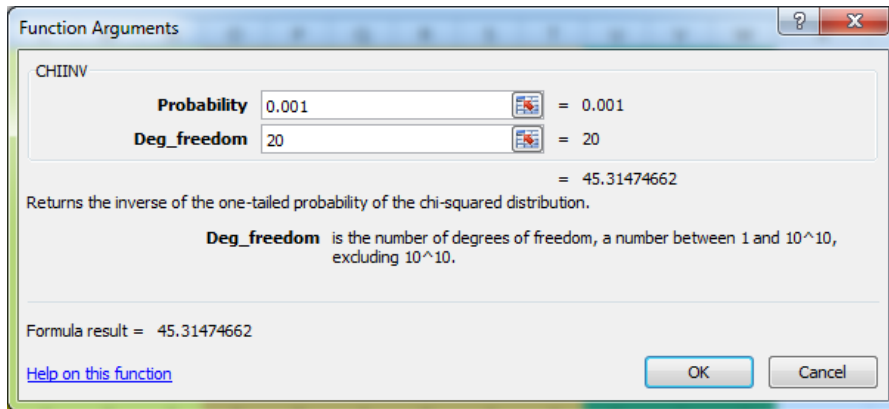
	Estimate
KEP <--- CRM	.764
LOY <--- CRM	.257
LOY <--- KEP	.534
CRM1 <--- CRM	.804
CRM2 <--- CRM	.827
CRM3 <--- CRM	.701
CRM4 <--- CRM	.842
CRM5 <--- CRM	.829
CRM6 <--- CRM	.839
CRM7 <--- CRM	.750
CRM8 <--- CRM	.818
CRM9 <--- CRM	.726
CRM10 <--- CRM	.758
CRM11 <--- CRM	.816
KEP1 <--- KEP	.895
KEP2 <--- KEP	.850
KEP3 <--- KEP	.861
KEP4 <--- KEP	.905
KEP5 <--- KEP	.860
KEP6 <--- KEP	.914
LOY1 <--- LOY	.759
LOY2 <--- LOY	.839
LOY3 <--- LOY	.844

## LAMPIRAN 6 : UJI NORMALITAS

### Assessment of normality (Group number 1)

Variable	Min	max	Skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY3	2.000	5.000	-.086	-.413	-.850	-2.052
LOY2	2.000	5.000	-.031	-.149	-.912	-2.204
LOY1	2.000	5.000	-.125	-.605	-.505	-1.220
KEP6	2.000	5.000	-.490	-2.366	-.328	-.792
KEP5	2.000	5.000	-.620	-2.996	-.225	-.544
KEP4	2.000	5.000	-.482	-2.328	-.436	-1.054
KEP3	2.000	5.000	-.606	-2.928	-.258	-.623
KEP2	2.000	5.000	-.452	-2.185	-.553	-1.335
KEP1	2.000	5.000	-.555	-2.679	-.388	-.936
CRM11	2.000	5.000	-.158	-.765	-1.010	-2.440
CRM10	2.000	5.000	.127	.612	-.993	-2.399
CRM9	2.000	5.000	-.254	-1.228	-.227	-.549
CRM8	2.000	5.000	.086	.417	-1.026	-2.478
CRM7	2.000	5.000	-.095	-.459	-.445	-1.076
CRM6	2.000	5.000	-.088	-.426	-.764	-1.844
CRM5	2.000	5.000	-.295	-1.423	-.534	-1.290
CRM4	2.000	5.000	-.191	-.922	-.833	-2.011
CRM3	2.000	5.000	-.259	-1.253	-.480	-1.160
CRM2	2.000	5.000	-.330	-1.594	-.564	-1.362
CRM1	2.000	5.000	-.398	-1.922	-.761	-1.838
Multivariate					-2.908	-.580

## LAMPIRAN 7 : UJI OUTLIER



### Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
8	34.616	.022	.957
37	33.412	.030	.928
33	32.681	.037	.890
41	31.113	.054	.946
26	31.088	.054	.880
72	30.154	.067	.916
29	29.411	.080	.937
7	29.380	.081	.884
68	29.133	.085	.852
1	28.831	.091	.830
19	28.661	.095	.782
56	28.390	.100	.759
42	27.674	.117	.850
6	27.149	.131	.892
126	26.948	.137	.876
47	26.807	.141	.848
66	26.539	.149	.848
34	26.377	.154	.826
49	26.164	.160	.818
54	25.887	.170	.830
118	25.828	.172	.782
23	25.800	.173	.718
90	25.765	.174	.650
15	25.762	.174	.564
9	25.566	.181	.560

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
38	25.071	.199	.683
48	24.933	.204	.661
32	24.884	.206	.602
63	24.647	.215	.625
25	24.282	.230	.705
43	24.210	.233	.662
39	24.102	.238	.635
122	23.796	.251	.696
58	23.593	.261	.714
62	23.493	.265	.689
12	23.474	.266	.626
4	23.396	.270	.590
67	23.355	.272	.535
128	23.208	.279	.533
27	22.999	.289	.564
36	22.982	.290	.499
83	22.862	.296	.486
3	22.706	.303	.494
134	22.636	.307	.458
140	22.602	.309	.403
119	22.548	.312	.361
28	22.538	.312	.301
51	22.455	.316	.277
21	22.451	.317	.222
93	22.383	.320	.197
13	22.280	.326	.186
84	22.068	.337	.218
96	21.965	.342	.207
109	21.924	.345	.175
87	21.853	.349	.156
5	21.689	.358	.169
30	21.598	.363	.157
35	21.485	.369	.154
22	21.337	.378	.162
59	21.143	.389	.189
61	21.051	.394	.178
91	20.925	.402	.181
11	20.639	.419	.252
130	20.562	.423	.234
18	20.562	.423	.185

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
70	20.383	.434	.211
85	20.302	.439	.196
10	20.226	.444	.181
53	20.209	.445	.146
20	20.137	.449	.132
79	20.022	.457	.132
73	19.981	.459	.110
69	19.909	.464	.099
89	19.883	.465	.078
110	19.835	.468	.065
44	19.796	.471	.052
113	19.541	.487	.079
57	19.449	.493	.075
102	19.386	.497	.065
135	19.310	.502	.059
125	18.801	.535	.170
14	18.753	.538	.147
105	18.618	.547	.156
52	18.443	.558	.182
137	18.439	.559	.141
81	18.325	.566	.143
71	18.197	.574	.149
16	18.162	.577	.124
80	18.103	.581	.108
50	17.964	.590	.116
82	17.379	.628	.331
40	17.305	.633	.310
75	17.242	.637	.284
117	17.008	.652	.354
78	16.959	.656	.317
107	16.869	.661	.305
64	16.820	.665	.270
133	16.798	.666	.224
74	16.327	.696	.429
132	16.204	.704	.435

## LAMPIRAN 8 : MODEL FIT

### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	43	309.925	167	.000	1.856
Saturated model	210	.000	0		
Independence model	20	2644.916	190	.000	13.921

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.035	.846	.806	.673
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.420	.138	.047	.124

### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.883	.867	.942	.934	.942
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.078	.065	.092	.001
Independence model	.305	.295	.315	.000

## LAMPIRAN 9 : UJI HIPOTESIS

### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	CRM	.816	.088	9.241	***	par_18
LOY	<---	CRM	.210	.095	2.215	.027	par_19
LOY	<---	KEP	.408	.093	4.374	***	par_20
CRM1	<---	CRM	1.000				
CRM2	<---	CRM	.963	.085	11.339	***	par_1
CRM3	<---	CRM	.778	.085	9.125	***	par_2
CRM4	<---	CRM	1.003	.086	11.717	***	par_3
CRM5	<---	CRM	.937	.082	11.448	***	par_4
CRM6	<---	CRM	.941	.081	11.682	***	par_5
CRM7	<---	CRM	.769	.078	9.879	***	par_6
CRM8	<---	CRM	.951	.085	11.197	***	par_7
CRM9	<---	CRM	.729	.076	9.539	***	par_8
CRM10	<---	CRM	.844	.084	10.083	***	par_9
CRM11	<---	CRM	1.027	.092	11.187	***	par_10
KEP1	<---	KEP	1.000				
KEP2	<---	KEP	.955	.067	14.304	***	par_11
KEP3	<---	KEP	.939	.064	14.656	***	par_12
KEP4	<---	KEP	.994	.059	16.843	***	par_13
KEP5	<---	KEP	.941	.064	14.696	***	par_14
KEP6	<---	KEP	.971	.057	17.040	***	par_15
LOY1	<---	LOY	1.000				
LOY2	<---	LOY	1.254	.134	9.376	***	par_16
LOY3	<---	LOY	1.253	.135	9.315	***	par_17

## LAMPIRAN 10 : PENGARUH MEDIASI

### Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	CRM	KEP	LOY
KEP	.764	.000	.000
LOY	.257	.534	.000
LOY3	.000	.000	.844
LOY2	.000	.000	.839
LOY1	.000	.000	.759
KEP6	.000	.914	.000
KEP5	.000	.860	.000
KEP4	.000	.905	.000
KEP3	.000	.861	.000
KEP2	.000	.850	.000
KEP1	.000	.895	.000
CRM11	.816	.000	.000
CRM10	.758	.000	.000
CRM9	.726	.000	.000
CRM8	.818	.000	.000
CRM7	.750	.000	.000
CRM6	.839	.000	.000
CRM5	.829	.000	.000
CRM4	.842	.000	.000
CRM3	.701	.000	.000
CRM2	.827	.000	.000
CRM1	.804	.000	.000

### Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	CRM	KEP	LOY
KEP	.000	.000	.000
LOY	.408	.000	.000
LOY3	.562	.451	.000
LOY2	.558	.448	.000
LOY1	.505	.405	.000
KEP6	.698	.000	.000
KEP5	.657	.000	.000
KEP4	.692	.000	.000
KEP3	.658	.000	.000
KEP2	.650	.000	.000



	CRM	KEP	LOY
KEP1	.684	.000	.000
CRM11	.000	.000	.000
CRM10	.000	.000	.000
CRM9	.000	.000	.000
CRM8	.000	.000	.000
CRM7	.000	.000	.000
CRM6	.000	.000	.000
CRM5	.000	.000	.000
CRM4	.000	.000	.000
CRM3	.000	.000	.000
CRM2	.000	.000	.000
CRM1	.000	.000	.000



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : DWIKY JUNIAWAN  
NIM : 20150410053  
Prodi : Manajemen  
Judul : **PENGARUH CUSTSOMER RELATIONSHIPP  
MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN & LOYALTAS KONSUMEN (Studi pada  
Pengguna Kartu Perdana Telepon Seluler Simpati di Yogyakarta)**  
DosenPembimbing : Siti Dyah Handayani, Dr, MM

**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 19%.  
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui  
Ka. Ur. Pengelolaan

Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 29-06-2019  
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al- Zein, S.Kom.I