

## Lampiran 1



**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Lampung 35142

### **KUISIONER**

**PENGARUH *TRUST, COMMITMENT, SATISFACTION* TERHADAP  
*BEHAVIOURAL LOYALTY* PESERTA BPJS KESEHATAN INDONESIA  
KEPESERTAAN MANDIRI DENGAN *ATTITUDINAL LOYALTY* SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

#### **IDENTITAS PENELITI**

Nama : Agil Suhartini

Jurusan : Manajemen

Alamat : Jalan Raden Saleh Raya No.26 D, Wayhalim, Bandar Lampung

Email : agilsuhartini98@gmail.com

Bandar Lampung, 19 Februari 2020

**Hal : Mohon Bantu Pengisian Kuesioner**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr.

Di Tempat

Dengan Hormat,

Berkenannya dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung tentang **“Pengaruh *Trust, Commitment, Satisfaction Terhadap Behavioural Loyalty Peserta Bpjs Kesehatan Indonesia Kepesertaan Mandiri Dengan Attitudinal Loyalty Sebagai Variabel Intervening*”** maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner terlampir.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karenanya diharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.

Perlu diberitahukan bahwa informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini. Untuk itu saya menjamin kerahasiaannya.

Atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu/Sdr, saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,

Peneliti

Agil Suhartini

NPM.1612110076

## KUISIONER PENELITIAN

Pernyataan ini berguna dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul:

**Pengaruh *Trust, Commitment, Satisfaction* Terhadap *Behavioural Loyalty* Peserta Bpjs Kesehatan Indonesia Kepesertaan Mandiri Dengan *Attitudinal Loyalty* Sebagai Variabel Intervening**

Petunjuk pengisian daftar pernyataan:

1. Bacalah dengan teliti dan pahami terlebih dahulu pernyataan yang diajukan
2. Jawablah masing-masing pernyataan dengan jujur sesuai dengan penelitian pribadi masing masing
3. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban.

### Kriteria Penilaian:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
N	: Netral
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin

Laki-laki

Perempuan

3. Usia Anda :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Antara 17-23 tahun | <input type="radio"/> Antara 38-44 tahun |
| <input type="radio"/> Antara 24-30 tahun | <input type="radio"/> Antara 45-51 tahun |
| <input type="radio"/> Antara 31-37 tahun | <input type="radio"/> > 51 tahun         |

Dari mana anda mendapatkan informasi terkait dengan BPJS kesehatan kepesertaan mandiri

- Rekomendasi teman / sodara
- Media cetak / elektronik (internet, televisi, dll)
- Lain- lain (sebutkan)

Dalam kurun waktu dua tahun terakhir, sudah berapa kalai menggunakan BPJS kesehatan?

- |                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 1 kali | <input type="radio"/> 2 kali   |
| <input type="radio"/> 3 kali | <input type="radio"/> > 3 kali |

## **BAGIAN II**

Berilah jawaban dengan tanda (√) dibawah ini:

Keterangan:    STS = Sangat Tidak Setuju                    S = Setuju  
                         TS = Tidak Setuju    SS = Sangat Setuju  
                         N = Netral

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
<b>A</b>	<b><i>TRUST</i></b>					
1.	BPJS Kesehatan melaksanakan kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan pengguna					
2	BPJS Kesehatan melayani seluruh kebutuhan sesuai dengan layanan kepersertaan					
3	Petugas BPJS kesehatan berkompeten dalam melakukan pelayanan					
4	Petugas BPJS kesehatan memberikan pelayanan yang dapat di andalkan pengguna					
5	Petugas BPJS kesehatan mampu menangani keluhan pengguna					
6	Petugas BPJS kesehatan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna					
<b>B</b>	<b><i>COMMITMENT</i></b>					
1.	BPJS kesehatan peduli terhadap layanan kesehatan yang diberikan kepada pengguna					
2	BPJS Kesehatan tanggap menangani kendala yang dihadapi pemngguna					
3.	BPJS Kesehatan berkomitmen dalam melayani kebutuhan pengguna					
4	BPJS Kesehatan menyediakan layanan yang dibutuhkan pengguna					
5.	BPJS Kesehatan mampu menjaga hubungan dengan baik kepada pengguna					
6	BPJS Kesehatan menyediakan layanan <i>Customer Service / Call Center</i> bagi pengguna					

<b>C</b>	<b><i>SATISFACTION</i></b>					
1.	Pelayanan BPJS kesehatan sesuai kebutuhan pengguna					
2.	Pelayanan BPJS Kesehatan <i>mengcover</i> seluruh layanan kebutuhan pengguna					
3.	Produk BPJS Kesehatan sesuai dengan kebutuhan pengguna					
4.	Produk BPJS Kesehatan <i>mengcover</i> kebutuhan pengguna					
<b>D</b>	<b><i>ATTITUDINAL LOYALTY</i></b>					
1.	Jika harus memilih jasa asuransi kesehatan maka saya memilih layanan asuransi BPJS Kesehatan					
2.	Tetap menggunakan jasa layanan asuransi BPJS Kesehatan dalam pengecekan kesehatan					
3.	Memberi tanggapan positif mengenai produk dan layanan BPJS Kesehatan kepada orang lain					
4.	Memberikan informasi terbaik mengenai layanan BPJS Kesehatan kepada orang lain					
5.	BPJS Kesehatan mampu mengatasi masalah kesehatan pengguna					
6.	BPJS Kesehatan menyediakan layanan kesehatan terbaik dibandingkan dengan asuransi kesehatan lainnya					
<b>E</b>	<b><i>BEHAVIOURAL LOYALTY</i></b>					
1.	Merekomendasikan layanan BPJS kesehatan kepada orang lain					
2.	Melakukan pembayaran iuran premi pada BPJS kesehatan tepat waktu					

3	Memilih layanan BPJS kesehatan dibandingkan pelayanan umum maupun layanan asuransi lain					
4	Tetap menggunakan layanan BPJS kesehatan walaupun mendapat tawaran lebih dari asuransi kesehatan lain					
5	Mendorong orang lain untuk menggunakan BPJS kesehatan					
6	Membagikan pengalaman positif mengenai layanan BPJS Kesehatan di perangkat media sosial yang dimiliki					

## Lampiran II

### Hasil Jawaban Responden

No	P1X1	P2X1	P3X1	P4X1	P5X1	P6X1
1	5	4	4	4	5	3
2	5	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	3	3	3	4
5	4	4	4	5	4	4
6	4	4	4	3	4	3
7	2	2	2	2	2	3
8	5	4	5	5	4	3
9	3	4	3	2	3	1
10	4	4	3	3	3	3
11	3	3	4	4	3	4
12	3	3	4	3	3	3
13	4	4	4	4	4	5
14	3	3	4	4	3	3
15	5	4	4	3	4	4
16	4	5	3	4	4	3
17	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	3	3
20	4	4	3	3	3	3
21	4	4	5	5	5	3
22	5	5	5	5	5	5
23	3	3	3	3	3	3
24	5	5	5	3	4	5
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5
32	3	4	4	4	3	3
33	4	4	4	4	4	4



34	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5
36	4	4	3	3	5	5
37	4	4	4	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4
39	1	3	3	2	2	1
40	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	2	3	3
42	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	3	3	3
46	4	4	3	3	3	3
47	3	3	4	3	3	3
48	4	4	4	3	3	4
49	4	3	4	4	3	4
50	5	5	5	5	5	5
51	4	3	3	3	4	4
52	4	2	3	4	2	3
53	5	5	4	5	4	3
54	4	4	4	4	4	4
55	3	5	5	5	5	5
56	3	3	3	3	2	3
57	4	4	4	4	4	4
58	5	4	4	4	5	4
59	4	4	5	4	4	4
60	2	2	2	2	2	2
61	3	3	2	2	2	3
62	4	3	3	2	3	2
63	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5
65	3	3	2	2	2	2
66	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3
69	3	2	2	1	3	2
70	3	3	3	3	3	3
71	3	5	4	5	4	5

72	3	4	3	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3
74	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3
77	5	5	4	4	3	2
78	3	2	2	3	2	4
79	4	4	4	4	4	4
80	5	4	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	4	4
85	3	3	3	2	2	2
86	3	3	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4
88	5	4	4	4	4	4
89	5	5	4	3	3	4
90	4	3	4	3	4	4
91	5	4	5	4	3	3
92	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	3
95	4	5	5	5	5	5
96	5	4	3	3	5	5
97	3	3	2	3	2	3
98	4	3	4	3	4	3
99	3	3	3	4	4	3
100	5	4	4	3	4	4

No	P1X2	P2X2	P3X2	P4X2	P5X2	P6X2
1	4	4	3	4	3	3
2	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5
4	2	2	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3

7	2	2	2	2	2	2
8	4	3	4	3	4	5
9	4	3	4	4	3	4
10	4	4	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	3	3
15	4	4	3	4	4	4
16	4	4	5	5	4	5
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	4	3	3	3	4	4
24	5	5	5	4	4	5
25	4	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5
32	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5
36	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	4	3
38	3	3	4	4	4	3
39	2	2	2	2	2	2
40	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4
43	5	3	3	3	4	3
44	4	4	4	3	4	5

45	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3
48	3	4	3	4	4	3
49	4	3	4	3	2	4
50	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	3	3	4
52	4	4	3	3	4	3
53	5	5	4	5	5	5
54	4	4	5	4	4	4
55	5	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3
57	4	1	3	3	2	4
58	4	4	5	5	5	4
59	5	4	5	4	4	5
60	2	2	2	2	2	2
61	3	3	3	3	3	3
62	4	2	3	3	4	3
63	4	4	4	4	3	3
64	5	5	5	5	5	5
65	2	2	2	1	1	2
66	4	4	4	4	4	4
67	3	2	4	3	4	3
68	3	3	3	3	3	3
69	3	1	2	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3
71	5	3	4	5	3	5
72	4	3	4	3	3	3
73	3	2	3	3	3	2
74	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4
76	3	4	5	5	4	4
77	3	4	4	3	4	3
78	4	2	3	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4
80	4	2	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4

83	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4
85	2	2	2	3	2	4
86	4	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3
89	3	3	3	3	3	3
90	4	3	4	4	4	4
91	3	4	4	4	4	3
92	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	5	5
96	3	2	4	3	3	3
97	3	3	3	2	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	4	3	3	4	3	5
100	4	4	3	4	4	4

No	P1X3	P2X3	P3X3	P4X3
1	4	4	4	4
2	4	4	3	3
3	4	4	4	4
4	5	5	3	4
5	4	4	5	4
6	3	3	3	4
7	3	3	3	3
8	5	3	4	3
9	5	1	4	4
10	3	3	3	3
11	4	4	4	4
12	3	3	3	4
13	4	4	4	4
14	4	3	3	4
15	3	4	4	4
16	4	3	4	3
17	4	3	4	4

18	4	4	4	4
19	3	3	3	3
20	4	4	4	4
21	4	3	4	4
22	5	5	5	5
23	4	2	3	3
24	5	4	5	5
25	4	4	5	5
26	3	3	4	4
27	4	4	4	4
28	4	3	4	4
29	4	4	4	4
30	5	5	5	5
31	5	5	5	5
32	3	3	3	3
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	5	5	5	5
36	3	3	3	3
37	3	4	3	3
38	4	4	4	4
39	2	2	2	1
40	3	2	3	2
41	3	3	3	3
42	4	4	4	4
43	4	4	4	4
44	3	3	4	4
45	3	3	3	3
46	3	3	3	3
47	3	3	3	3
48	3	3	3	3
49	4	2	3	2
50	5	5	5	5
51	3	5	5	5
52	3	3	3	4
53	4	5	5	5
54	4	4	4	5
55	3	3	3	3

56	3	2	3	3
57	3	3	4	3
58	5	4	4	5
59	5	5	4	4
60	2	2	2	2
61	3	2	3	2
62	3	2	2	4
63	4	4	4	4
64	5	5	5	5
65	2	2	2	2
66	4	4	4	4
67	3	3	3	3
68	3	2	3	3
69	2	2	2	2
70	3	3	3	2
71	4	5	4	5
72	3	3	3	3
73	3	2	3	3
74	5	5	5	5
75	4	4	4	4
76	4	4	4	5
77	4	5	4	5
78	4	3	3	3
79	4	4	4	4
80	3	3	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	4	4
83	3	3	3	3
84	4	4	4	4
85	2	2	2	2
86	4	3	3	3
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	3	3	3	4
90	4	4	4	4
91	3	3	4	4
92	5	5	5	5
93	3	3	3	3

94	3	3	3	3
95	4	3	4	4
96	4	5	5	4
97	3	2	3	3
98	3	3	3	3
99	4	2	2	2
100	3	4	4	4

No	P1Y1	P2Y1	P3Y1	P4Y1	P5Y1	P6Y1
1	3	3	4	3	4	4
2	3	5	3	3	3	4
3	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	3
5	5	4	5	4	5	5
6	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	4	4	4
9	4	4	5	3	5	4
10	3	3	3	3	3	3
11	5	5	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4
15	3	4	3	4	3	4
16	2	4	4	4	4	4
17	2	3	4	4	4	2
18	4	4	4	4	4	4
19	2	3	3	3	3	3
20	4	4	4	3	4	3
21	4	3	3	3	4	3
22	5	5	5	5	5	5
23	3	3	4	4	3	3
24	5	5	5	5	5	5
25	4	5	4	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4
27	3	5	4	4	4	3
28	4	3	3	3	3	4



29	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5
32	3	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5
36	3	3	3	5	3	3
37	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3
39	1	2	2	2	1	3
40	3	1	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3
42	4	4	5	4	4	4
43	5	3	4	4	4	5
44	3	4	4	4	4	3
45	3	3	3	3	3	3
46	5	4	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3
50	5	5	5	5	5	5
51	3	3	4	4	4	4
52	4	3	3	3	4	3
53	5	4	5	3	3	4
54	5	4	4	4	4	4
55	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3
57	4	3	4	4	3	4
58	5	5	4	3	5	4
59	4	5	5	4	5	4
60	2	2	2	2	2	2
61	3	3	3	3	3	3
62	3	4	3	2	3	2
63	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	4
65	1	3	2	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4

67	3	4	3	3	3	3
68	3	3	3	3	4	3
69	3	3	2	2	3	2
70	2	3	3	3	3	3
71	5	3	4	5	4	5
72	3	3	3	3	3	3
73	3	4	3	3	3	2
74	5	5	5	5	5	5
75	4	3	5	3	4	4
76	4	4	4	5	5	3
77	3	4	4	4	3	4
78	3	3	4	4	3	2
79	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	5	3	3
84	4	4	4	4	4	4
85	2	2	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3
89	5	5	5	5	5	5
90	3	3	4	4	4	3
91	4	5	4	4	4	3
92	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	3	3	3
94	3	3	4	4	4	3
95	4	4	4	5	4	5
96	5	5	4	3	3	4
97	4	3	3	2	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	3	1	4	5	2	3
100	3	4	3	4	3	4

No	P1Y2	P2Y2	P3Y2	P4Y2	P5Y2	P6Y2
1	3	4	3	4	4	4

2	3	3	4	3	3	4
3	5	4	4	5	4	5
4	3	3	3	4	4	3
5	4	5	4	4	5	4
6	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3
8	4	5	4	4	4	4
9	4	2	5	4	4	4
10	3	4	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	3	4
15	4	3	3	3	3	4
16	5	5	4	4	2	4
17	2	3	2	2	3	2
18	4	4	4	4	4	4
19	3	4	2	3	3	4
20	3	4	3	3	3	3
21	3	5	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	5
23	3	3	3	3	3	3
24	5	4	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	4	4	4
27	4	5	3	3	4	4
28	3	2	3	3	4	4
29	4	4	4	4	3	4
30	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5
32	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5
36	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3
39	3	2	3	2	2	2

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

78	3	4	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4
80	4	5	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4
83	4	5	3	3	4	5
84	4	5	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3
86	3	4	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5
90	3	4	3	3	3	4
91	4	3	4	3	3	4
92	5	5	5	5	5	5
93	3	4	3	3	3	3
94	3	4	3	3	5	4
95	4	5	4	5	4	4
96	5	5	5	5	5	3
97	4	2	2	2	3	2
98	4	3	3	3	3	3
99	3	4	3	2	3	3
100	4	3	3	3	3	4

### Lampiran III

#### Hasil Uji Ksrakteristik Responden

JENIS KELAMIN					
		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	39	39.0	39.0	39.0
	Perempu an	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

USIA					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Antara 17-23 tahun	72	72.0	72.0	72.0
	Antara 24-30 tahun	23	23.0	23.0	95.0
	Antara 31-37 tahun	3	3.0	3.0	98.0
	Antara 45-51 tahun	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PEKERJAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dagang	1	1.0	1.0	1.0
	Ibu Rumah Tangga	4	4.0	4.0	5.0
	Karyawan Swasta	44	44.0	44.0	49.0
	Mahasiswa	43	43.0	43.0	92.0

	Pegawai Negeri	3	3.0	3.0	95.0
	Wiraswasta	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENDAPATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 500.000	1	1.0	1.0	1.0
	> Rp 6.000.000	2	2.0	2.0	3.0
	>Rp 15.000.000	1	1.0	1.0	4.0
	1,000,000	2	2.0	2.0	6.0
	500,000	1	1.0	1.0	7.0
	8,500,000	1	1.0	1.0	8.0
	Belom	1	1.0	1.0	9.0
	Belom berpenghasilan	3	3.0	3.0	12.0
	Belum bekerja	2	2.0	2.0	14.0
	Belum berpendapatan	1	1.0	1.0	15.0
	Belum berpenghasilan	3	3.0	3.0	18.0
	Belum lulus elektromedik	1	1.0	1.0	19.0
	Belum memiliki pendapatan	1	1.0	1.0	20.0
	Masih bergantung ke ortu	1	1.0	1.0	21.0
	masih kuliah	1	1.0	1.0	22.0
	Masih kuliah	1	1.0	1.0	23.0
	masih mahasiswa	1	1.0	1.0	24.0
	Orang Tua	1	1.0	1.0	25.0
	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.500.000	21	21.0	21.0	46.0
	Rp. 4.500.000 - Rp. 6.000.000	11	11.0	11.0	57.0
	Rp.1.500.000 - Rp. 3.000.000	42	42.0	42.0	99.0
	Tergantung Pendapatan Usaha Su	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PRNDIDIKAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	28	28.0	28.0	28.0
	S1	24	24.0	24.0	52.0
	S2	2	2.0	2.0	54.0
	SMA	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ASAL PROVINSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aceh	2	2.0	2.0	2.0
	Bali	2	2.0	2.0	4.0
	Bandar lampung	2	2.0	2.0	6.0
	Bangka Belitung	3	3.0	3.0	9.0
	Bangka Belitung	1	1.0	1.0	10.0
	Diy	2	2.0	2.0	12.0
	DIY	3	3.0	3.0	15.0
	Dki Jakarta	3	3.0	3.0	18.0
	DKI Jakarta	2	2.0	2.0	20.0
	DKI JAKARTA	2	2.0	2.0	22.0
	DKI Jakarta Barat	1	1.0	1.0	23.0
	Jakarta	1	1.0	1.0	24.0
	Jakarta	1	1.0	1.0	25.0
	Jateng	1	1.0	1.0	26.0
	jawa barat	1	1.0	1.0	27.0
	Jawa barat	3	3.0	3.0	30.0
	jawa tengah	1	1.0	1.0	31.0
	Jawa tengah	6	6.0	6.0	37.0
	Jawa Tengah	4	4.0	4.0	41.0
	JAWA TENGAH	1	1.0	1.0	42.0
Jawa timur	6	6.0	6.0	48.0	
Jawa Timur	11	11.0	11.0	59.0	



	Jawatimur	1	1.0	1.0	60.0
	Kalimantan Barat	1	1.0	1.0	61.0
	Kalimantan utara	1	1.0	1.0	62.0
	Lampung	2	2.0	2.0	64.0
	Lampung	19	19.0	19.0	83.0
	majalengka jawa barat	1	1.0	1.0	84.0
	Medan	1	1.0	1.0	85.0
	NTB / Kabupaten Bima	1	1.0	1.0	86.0
	NTT	4	4.0	4.0	90.0
	Nusa tengara barat	1	1.0	1.0	91.0
	Palu,Sulawesi tengah	1	1.0	1.0	92.0
	Papua	1	1.0	1.0	93.0
	Sulawesi Tengah	1	1.0	1.0	94.0
	Sumatera Utara	2	2.0	2.0	96.0
	Sumatra selatan	1	1.0	1.0	97.0
	Tulang bawang lampung	1	1.0	1.0	98.0
	Yogyakarta	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### INFORMASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dinas	1	1.0	1.0	1.0
	Dokter	1	1.0	1.0	2.0
	Hotel tempat saya bekerja	1	1.0	1.0	3.0
	Kantor	2	2.0	2.0	5.0
	keluarga	1	1.0	1.0	6.0
	Keluarga	1	1.0	1.0	7.0
	Media cetak / elektronik (inte	59	59.0	59.0	66.0
	orang tua	1	1.0	1.0	67.0
	Orang tua	5	5.0	5.0	72.0
	Orang Tua	1	1.0	1.0	73.0
	Orang tua saya	1	1.0	1.0	74.0
	Rekomendasi teman	24	24.0	24.0	98.0

	Sosialisasi pemerintah	1	1.0	1.0	99.0
	TEIKOM.TBK	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>KURUN WAKTU PENGGUNAAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>3 kali	14	14.0	14.0	14.0
	1 kali	69	69.0	69.0	83.0
	2 kali	13	13.0	13.0	96.0
	3 kali	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran IV

### Hasil Uji Frekuensi Jawaban Respon

P1X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	27	27.0	27.0	30.0
	4	47	47.0	47.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	31	31.0	31.0	36.0
	4	46	46.0	46.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P3X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	31	31.0	31.0	38.0
	4	46	46.0	46.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P4X1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	9	9.0	9.0	10.0
	3	37	37.0	37.0	47.0
	4	38	38.0	38.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P5X1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10.0	10.0	10.0
	3	35	35.0	35.0	45.0
	4	40	40.0	40.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P6X1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	6	6.0	6.0	8.0
	3	38	38.0	38.0	46.0
	4	39	39.0	39.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P1X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	29	29.0	29.0	35.0
	4	51	51.0	51.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P2X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	12	12.0	12.0	14.0
	3	34	34.0	34.0	48.0
	4	40	40.0	40.0	88.0
	5	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P3X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	37	37.0	37.0	43.0
	4	41	41.0	41.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P4X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	41	41.0	41.0	46.0
	4	40	40.0	40.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P5X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	6	6.0	6.0	7.0
	3	33	33.0	33.0	40.0
	4	47	47.0	47.0	87.0
	5	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P6X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	35	35.0	35.0	40.0
	4	40	40.0	40.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P1X3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	38	38.0	38.0	43.0
	4	43	43.0	43.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P2X3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	15	15.0	15.0	16.0
	3	36	36.0	36.0	52.0
	4	33	33.0	33.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P3X3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	36	36.0	36.0	43.0
	4	43	43.0	43.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P4X3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	9	9.0	9.0	10.0
	3	29	29.0	29.0	39.0
	4	44	44.0	44.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P1Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	6	6.0	6.0	8.0
	3	39	39.0	39.0	47.0
	4	34	34.0	34.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P2Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	3	3.0	3.0	5.0
	3	42	42.0	42.0	47.0
	4	35	35.0	35.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



<b>P3Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	37	37.0	37.0	41.0
	4	43	43.0	43.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P4Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	40	40.0	40.0	45.0
	4	37	37.0	37.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P5Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	41	41.0	41.0	45.0
	4	39	39.0	39.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P6Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	44	44.0	44.0	50.0
	4	36	36.0	36.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P1Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	44	44.0	44.0	47.0
	4	36	36.0	36.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P2Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	32	32.0	32.0	37.0
	4	35	35.0	35.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P3Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	45	45.0	45.0	50.0

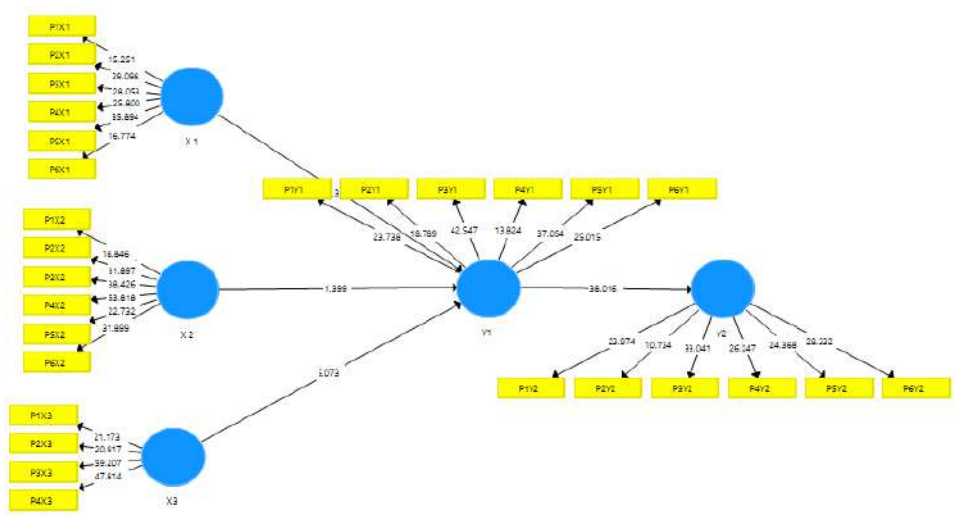
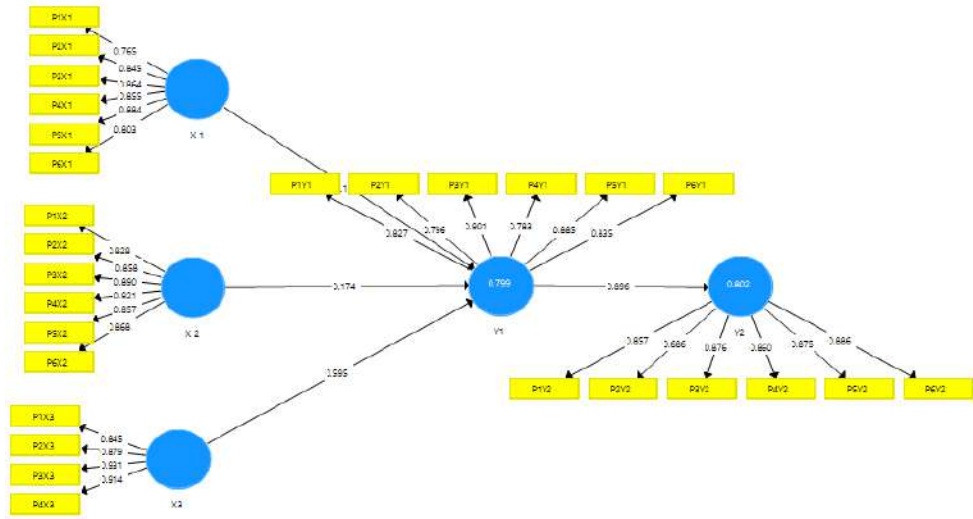
	4	34	34.0	34.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P4Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	44	44.0	44.0	50.0
	4	33	33.0	33.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P5Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	44	44.0	44.0	48.0
	4	34	34.0	34.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>P6Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	37	37.0	37.0	43.0
	4	40	40.0	40.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran V Hasil Uji PLS



### *Path Coefficients*

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>X 1-&gt;Y1</b>	0,168	1.359	<b>0.175</b>
<b>X 2-&gt; Y1</b>	0,174	1.399	<b>0,162</b>
<b>X3 -&gt; Y1</b>	0,595	6.073	<b>0,000</b>
<b>Y1-&gt; Y2</b>	0,896	38.016	<b>0,000</b>

### **Efek Tidak Langsung Spesifik**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>X 1-&gt;Y1-&gt;Y2</b>	0,150	1.348	<b>0.178</b>
<b>X 2-&gt; Y1-&gt;Y2</b>	0,156	1.389	<b>0.165</b>
<b>X3 -&gt; Y1-&gt;Y2</b>	0,533	5.982	<b>0.000</b>