

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

JADWAL PENELITIAN

Adapun kegiatan penelitian yang direncanakan berlangsung selama 7 Bulan dengan alokasi waktu seperti tercantum dalam tabel dibawah ini :

No	Tahap dan Kegiatan Penelitian	Waktu (Bulan)						
		2020						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Persiapan penyusunan proposal penelitian	√						
2	Bimbingan penyusunan proposal penelitian		√	√				
3	Seminar proposal penelitian				√			
4	Pengumpulan data primer					√		
5	Pengolahan dan analisis data						√	
6	Penyusunan Laporam Hasil Penelitian							√
7	Ujian Skripsi							√

KUISISIONER PENELITIAN

**PENGARUH *EXPERIENTAL VALUE*, *SERVICE QUALITY* DAN
TRUST TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* INDIHOME DI
KABUPATEN GRESIK**

Responden yang terhormat,

Dengan ini mohon berkenan kiranya responden untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah disediakan dibawah ini. Mohon diisi dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya tanpa dipengaruhi oleh pihak manapun. Apapun jawaban yang responden berikan akan bersifat rahasia. Kuisisioner ini situnjukkan untuk pelanggan Indihome di Kabupaten Gresik yang telah menggunakan telah menggunakan layanan indihome. Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Adapun jawaban yang tersedia pada bagian di bawah pertanyaan ini adalah sebagai berikut :

Skor 5 untuk jawaban **Sangat Setuju (SS)**

Skor 4 untuk jawaban **Setuju (S)**

Skor 3 untuk jawaban **Ragu-ragu (RR)**

Skor 2 untuk jawaban **Tidak Setuju (TS)**

Skor 1 untuk jawaban **Sangat Tidak Setuju (STS)**

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom yang berada pada samping pertanyaan dibawah ini sesuai dengan peneitian Bapak/Ibu, Saudara/i.

DESKRIPSI RESPONDEN :

1. Pengguna Indihome : Ya Tidak
2. Apakah anda pernah datang dan merasakan pelayanan *customer service* di kantor : Pernah Tidak Pernah

IDENTITAS RESPONDEN :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pekerjaan : Mahasiswa Karyawan
 Pelajar Wirausaha
4. Lama penggunaan layanan indihome : 1-6 Bulan 7-11 Bulan
 1-3 Tahun 4-6 Tahun
5. Berlangganan Paket : 10Mbps 20Mbps
 30Mbps 50Mbps
 100Mbps
6. Apakah pernah menggunakan provider lain : Pernah Tidak Pernah
7. Alamat :

Adapun pertanyaan sebagai berikut :

1. *Experiental Value* / Nilai Pengalaman

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Rasa Puas Menggunakan Layanan						
1	Saya merasa terpenuhi kebutuhannya dengan menggunakan layanan indihome					
Keterampilan Pelayanan						
1	saya merasa pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan					
2	Saya memperoleh pelayanan yang cepat dan informatif					

Penyajian Produk Yang Menarik						
1	Saya mendapatkan peralatan dan produk indihome dengan baik					
2	Saya memperoleh penataan layanan produk yang sesuai dengan keinginan saya					
Ekspetasi Pelanggan						
1	Saya mendapatkan layanan indihome sesuai dengan harapan saya					

2. Service Quality / Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Fasilitas Fisik						
1	Menurut saya kantor <i>customer service</i> terlihat bersih					
2	Menurut saya Kantor <i>customer service</i> memiliki ruang tunggu yang nyaman					
Perlengkapan dan peralatan yang digunakan						
1	Menurut saya <i>Customer Service</i> memberikan pelayanan dengan perlengkapan pendukung yang memadai					
Penampilan Pegawai						
1	Saya merasa <i>customer service</i> berpenampilan rapi dan menarik					
Ketepatan Waktu Pelayanan						
1	Saya mendapatkan waktu layanan yang cukup					
2	Layanan yang diberikan <i>customer service</i> sesuai dengan harapan saya					
Informasi Akurat						

1	Saya mendapatkan solusi yang baik atas keluhan saya					
Pelayanan Cepat Dan Tepat						
1	Saya merasa <i>customer service</i> memberikan pelayanan tepat waktu					
2	Keluhan saya dapat diterima dengan baik oleh <i>customer service</i>					
Jaminan Produk atau Jasa						
1	Saya merasa <i>customer service</i> memiliki pengetahuan dalam menyelesaikan keluhan saya					
Memahami Kebutuhan Pelanggan						
1	Saya merasa <i>customer service</i> memberikan pemahaman yang baik atas keluhan saya					

3. Trust / Kepercayaan

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Ability / Kemampuan						
1	Saya percaya bahwa PT Telkom memiliki keahlian untuk memenuhi kebutuhan internet seperti yang saya harapkan					
2	Saya percaya bahwa PT telkom memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya					
Benevolence / Kebaikan Hati						
1	Saya percaya bahwa PT telkom akan bertanggung jawab atas kesalahannya ketika saya menggunakan layanan indihome					
2	PT Telkom akan mendengarkan dan mempertimbangkan saran dari pelanggan					

Integrity / integritas						
1	Saya percaya bahwa PT Telkom memberikan layanan internet terbaik melalui layanan indihome					
2	Saya percaya bahwa layanan indihome akan sesuai dengan deskripsi yang sudah dijelaskan oleh petugas					

4. *Customer Loyalty / Loyalitas Konsumen*

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
Mengatakan Hal Positif (<i>Say Positive Thing</i>)						
1	Saya mengatakan hal positif tentang layanan indihome yang saya gunakan					
Merekomendasikan Kepada Teman (<i>Recommend Friend</i>)						
1	Saya merekomendasikan layanan indihome kepada teman saya					
Membeli Secara Berulang (<i>Continue Purchasing</i>)						
1	Saya akan menggunakan layanan indihome dengan jangka waktu yang lama					

Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Responden

REKAPIRULASI JAWABAN RESPONDEN																														
No	X1							X2											X3						Y					
	1	2	3	4	5	6	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total	1	2	3	4	5	6	Total	1	2	3	Total
1	5	5	3	3	5	5	26	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	41	5	5	3	3	5	5	26	5	5	3	13
2	5	5	3	3	5	5	26	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	36	5	5	3	3	5	5	26	5	4	3	12
3	4	4	3	3	5	5	24	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	29	4	4	3	3	5	5	24	5	3	2	10
4	5	5	5	4	5	5	29	5	5	3	4	4	1	4	4	1	4	5	40	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	14
5	5	5	5	4	5	5	29	1	1	2	2	5	4	3	3	3	3	5	32	5	5	5	4	5	5	29	3	3	3	9
6	3	2	4	3	2	3	17	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	33	3	2	4	3	2	3	17	3	3	2	8
7	4	4	4	4	4	4	24	1	1	4	1	5	2	4	3	4	2	5	32	4	4	4	4	4	4	24	5	5	2	12
8	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	42	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	13
9	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
10	4	4	3	3	5	5	24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34	4	4	3	3	5	5	24	5	5	4	14
11	5	5	4	4	5	5	28	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	45	5	5	4	4	5	5	28	3	3	3	9
12	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	37	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	9
13	2	2	3	3	1	2	13	4	4	5	4	4	3	3	4	2	1	3	37	2	2	3	3	1	2	13	4	3	2	9
14	5	5	4	4	5	5	28	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	39	5	5	4	4	5	5	28	4	4	3	11
15	4	4	3	3	5	5	24	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	42	4	4	3	3	5	5	24	4	4	5	13
16	4	4	3	3	5	5	24	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	41	4	4	3	3	5	5	24	5	3	4	12
17	4	4	3	3	5	5	24	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	41	4	4	3	3	5	5	24	4	4	5	13
18	3	3	3	2	2	2	15	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	41	3	3	3	2	2	2	15	3	2	2	7
19	5	5	4	5	4	5	28	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	44	5	5	4	5	4	5	28	4	3	4	11

20	5	4	3	2	4	4	22	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	38	5	4	3	2	4	4	22	4	2	3	9
21	1	2	3	1	2	3	12	5	5	3	5	5	3	3	3	2	2	2	38	1	2	3	1	2	3	12	2	2	1	5
22	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	44	5	5	4	5	5	5	29	3	3	2	8
23	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	37	5	5	5	5	5	5	30	3	3	2	8
24	3	3	3	3	2	3	17	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	32	3	3	3	3	2	3	17	2	2	3	7
25	2	3	3	3	3	5	19	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	34	2	3	3	3	3	5	19	3	3	3	9
26	5	5	3	3	5	1	22	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	38	5	5	3	3	5	1	22	2	2	2	6
27	3	3	4	3	3	3	19	3	3	2	2	5	3	4	3	3	3	4	35	3	3	4	3	3	3	19	3	3	2	8
28	5	5	3	3	5	1	22	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	35	5	5	3	3	5	1	22	1	3	2	6
29	5	5	3	3	5	1	22	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	33	5	5	3	3	5	1	22	3	3	2	8
30	5	5	3	3	5	1	22	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	37	5	5	3	3	5	1	22	5	5	2	12
31	5	5	5	5	5	5	30	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	4	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
32	3	4	4	4	5	5	25	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	29	3	4	4	4	5	5	25	3	3	2	8
33	4	4	3	3	5	5	24	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	39	4	4	3	3	5	5	24	3	3	4	10
34	3	3	5	2	2	5	20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34	3	3	5	2	2	5	20	3	3	4	10
35	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	49	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	9
36	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	51	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	13
37	3	5	5	5	5	5	28	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	46	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	15
38	4	4	5	4	5	5	27	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	35	4	4	5	4	5	5	27	2	2	2	6
39	4	4	3	3	4	4	22	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	51	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	10
40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
41	4	4	4	4	5	5	26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	12	
42	3	4	3	3	4	3	20	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	36	3	4	3	3	4	3	20	4	4	3	11
43	5	5	4	4	5	5	28	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	39	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	15
44	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	37	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	9

45	3	5	2	2	3	2	17	4	3	5	2	4	3	1	3	2	3	2	32	3	5	2	2	3	2	17	2	3	2	7
46	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	15
47	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	15
48	4	4	3	3	5	5	24	1	1	3	4	5	5	5	3	3	5	5	40	4	4	3	3	5	5	24	4	4	5	13
49	2	1	1	2	2	2	10	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	22	2	1	1	2	2	2	10	2	2	2	6
50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	48	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
51	5	5	4	4	5	5	28	5	5	3	4	5	5	5	3	3	2	3	43	5	5	4	4	5	5	28	3	3	3	9
52	5	4	5	5	5	5	29	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	44	5	4	5	5	5	5	29	4	4	3	11
53	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	13
54	3	2	3	2	2	2	14	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	17	3	2	3	2	2	2	14	3	3	2	8
55	5	4	4	5	4	4	26	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	41	5	4	4	5	4	4	26	5	5	5	15
56	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	43	4	4	3	4	3	4	22	4	4	5	13
57	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	46	4	4	5	4	4	5	26	3	3	2	8
58	5	5	5	5	5	5	30	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	37	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
59	3	3	5	4	5	5	25	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	35	3	3	5	4	5	5	25	5	5	2	12
60	1	2	2	1	2	2	10	1	2	1	1	1	2	2	2	5	1	2	20	1	2	2	1	2	2	10	1	2	2	5
61	5	5	3	4	5	5	27	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	32	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	15
62	4	4	3	5	5	5	26	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	5	39	3	3	4	4	4	5	23	3	4	4	11
63	4	4	3	2	4	4	21	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	39	3	2	2	2	2	2	13	3	4	4	11
64	4	3	4	2	3	3	19	4	2	2	4	4	4	4	3	3	5	5	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11
65	5	3	5	2	5	5	25	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	23	4	4	4	4	4	4	24	4	5	2	11
66	5	5	5	5	5	5	30	2	5	3	1	4	3	4	3	3	2	2	32	4	3	3	2	2	4	18	5	3	3	11
67	5	5	3	3	1	2	19	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	42	4	5	5	5	5	4	28	4	5	4	13
68	2	1	4	3	2	2	14	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	34	4	5	5	5	5	3	27	3	2	2	7
69	3	2	3	4	5	3	20	1	4	2	3	5	2	2	2	2	2	2	27	3	5	5	4	5	3	25	2	4	3	9

70	2	2	2	3	3	2	14	2	3	3	3	3	4	4	3	2	5	5	37	3	5	5	4	3	3	23	2	2	2	6
71	5	5	3	2	5	5	25	3	2	2	3	3	5	5	3	3	5	5	39	4	4	4	3	3	3	21	3	3	5	11
72	3	2	3	3	4	3	18	4	2	3	3	4	5	5	3	4	5	3	41	2	2	2	3	3	1	13	2	2	3	7
73	2	3	2	4	4	4	19	3	4	4	2	2	4	4	3	3	5	5	39	5	4	4	3	3	2	21	2	4	4	10
74	4	4	4	3	3	4	22	4	2	2	4	4	5	5	5	4	5	5	45	5	2	4	3	4	1	19	3	2	3	8
75	5	5	3	3	3	2	21	4	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	41	3	3	5	4	4	2	21	4	3	5	12
76	5	4	4	2	4	3	22	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	36	3	3	3	4	2	1	16	5	3	3	11
77	3	3	4	2	3	3	18	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	40	3	2	5	4	5	4	23	4	2	5	11
78	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	43	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	12
79	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	5	3	5	2	4	23	3	4	5	12
80	4	4	2	3	4	3	20	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	40	5	3	3	5	2	4	22	4	5	3	12
81	5	2	2	5	5	2	21	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	43	5	3	3	5	4	2	22	3	2	3	8
82	3	4	3	2	3	4	19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	35	4	2	2	3	3	1	15	1	3	1	5
83	5	5	4	4	5	5	28	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	21	4	4	4	5	4	2	23	2	4	2	8
84	4	5	3	3	4	4	23	3	1	2	3	3	5	5	4	4	5	5	40	1	1	3	2	2	1	10	3	4	4	11
85	2	2	2	4	1	3	14	5	1	2	3	3	4	4	3	3	5	5	38	3	5	3	5	3	5	24	5	2	4	11
86	3	3	4	4	3	3	20	5	1	1	3	3	4	4	3	3	5	5	37	3	5	3	5	3	4	23	3	4	4	11
87	4	4	3	3	2	3	19	4	1	2	3	3	4	4	3	3	5	5	37	2	5	3	3	4	3	20	4	4	3	11
88	5	5	3	4	1	4	22	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	27	2	5	3	4	4	4	22	4	3	5	12
89	2	2	2	2	3	3	14	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	51	2	4	4	4	4	5	23	4	3	4	11
90	4	5	5	5	5	5	29	3	2	1	3	3	5	4	3	2	4	4	34	4	4	4	4	5	4	25	3	4	3	10
91	3	3	3	4	4	4	21	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	21	4	4	4	4	5	4	25	3	5	3	11
92	3	4	2	3	2	2	16	3	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	44	1	3	2	1	2	1	10	2	3	2	7
93	4	4	2	2	4	4	20	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	42	1	4	5	5	4	4	23	4	4	3	11
94	5	5	5	5	5	5	30	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	26	4	3	5	5	4	4	25	3	3	3	9

95	4	4	4	4	3	3	22	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	32	4	3	5	3	5	4	24	3	3	3	9
96	5	4	4	4	4	4	25	4	2	2	3	3	5	5	3	3	5	1	36	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	13
97	3	4	3	2	3	2	17	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	32	4	5	2	5	5	5	26	2	5	4	11
98	3	4	3	4	3	3	20	2	3	3	2	3	5	5	3	3	5	1	35	4	4	2	4	4	4	22	3	3	3	9
99	5	5	2	2	2	2	18	2	2	3	2	3	5	5	3	3	5	1	34	4	3	3	2	3	1	16	4	4	4	12
100	4	4	3	4	2	2	19	2	3	4	2	3	5	5	3	3	5	1	36	3	4	4	5	5	3	24	2	2	5	9



Lampiran 4 : r tabel

Tabel r untuk df = 1-150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk = 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988

64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101-150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811

133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151-200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554

162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Lampiran 5 : Hasil *Output* SPSS

1. Uji Validitas

Correlations

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1
x1.1 Pearson Correlation	1	.796**	.435**	.441**	.581**	.369**	.781**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
x1.2 Pearson Correlation	.796**	1	.403**	.409**	.537**	.418**	.770**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
x1.3 Pearson Correlation	.435**	.403**	1	.559**	.450**	.593**	.738**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
x1.4 Pearson Correlation	.441**	.409**	.559**	1	.473**	.478**	.721**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
x1.5 Pearson Correlation	.581**	.537**	.450**	.473**	1	.604**	.808**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
x1.6 Pearson Correlation	.369**	.418**	.593**	.478**	.604**	1	.770**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
x1 Pearson Correlation	.781**	.770**	.738**	.721**	.808**	.770**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

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



Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	x2.11	x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.519**	.372**	.603**	.300**	.322**	.308**	.462**	.214*	.316**	.299**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.001	.002	.000	.032	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.519**	1	.626**	.397**	.373**	.139	.139	.327**	.209*	.095	.049	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.168	.168	.001	.037	.346	.631	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.372**	.626**	1	.451**	.322**	.238*	.220*	.456**	.329**	.225*	.152	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.017	.028	.000	.001	.024	.131	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.603**	.397**	.451**	1	.445**	.391**	.344**	.521**	.317**	.362**	.362**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	.300**	.373**	.322**	.445**	1	.215*	.212*	.146	.122	.091	.296**	.496**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001	.000		.031	.034	.147	.226	.367	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.6	Pearson Correlation	.322**	.139	.238*	.391**	.215*	1	.575**	.380**	.420**	.595**	.318**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.001	.168	.017	.000	.031		.000	.000	.001	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.7	Pearson Correlation	.308**	.139	.220*	.344**	.212*	.575**	1	.495**	.470**	.657**	.326**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.002	.168	.028	.000	.034	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.8	Pearson Correlation	.462**	.327**	.456**	.521**	.146	.380**	.495**	1	.629**	.532**	.384**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.147	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.9	Pearson Correlation	.214*	.209*	.329**	.317**	.122	.420**	.470**	.629**	1	.492**	.311**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.032	.037	.001	.001	.226	.000	.000	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.10	Pearson Correlation	.316**	.095	.225*	.362**	.091	.595**	.657**	.532**	.492**	1	.450**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.001	.346	.024	.000	.367	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.11	Pearson Correlation	.299**	.049	.152	.362**	.296**	.318**	.326**	.384**	.311**	.450**	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.002	.631	.131	.000	.003	.001	.001	.000	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2	Pearson Correlation	.677**	.558**	.621**	.736**	.496**	.649**	.667**	.746**	.629**	.690**	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	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).

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.559**	.333**	.438**	.579**	.336**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.559**	1	.377**	.547**	.650**	.489**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.333**	.377**	1	.587**	.492**	.475**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.4	Pearson Correlation	.438**	.547**	.587**	1	.502**	.490**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.5	Pearson Correlation	.579**	.650**	.492**	.502**	1	.530**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.6	Pearson Correlation	.336**	.489**	.475**	.490**	.530**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3	Pearson Correlation	.707**	.791**	.703**	.773**	.825**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

Correlations

		y1	y2	y3	y
y1	Pearson Correlation	1	.573**	.461**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	.573**	1	.421**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.461**	.421**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
y	Pearson Correlation	.833**	.802**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

2. Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	3

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12005507
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.058
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		1.012
Asymp. Sig. (2-tailed)		.257

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

4. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.784	1.340		1.332	.186		
	x1	.136	.060	.266	2.255	.026	.496	2.017
	x2	.065	.032	.181	2.046	.044	.878	1.140
	x3	.136	.061	.268	2.236	.028	.478	2.091

a. Dependent Variable: y

5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.562	.709		.794	.429		
	x1	.052	.032	.227	1.619	.109	.496	2.017
	x2	-.006	.017	-.039	-.374	.709	.878	1.140
	x3	.012	.032	.053	.373	.710	.478	2.091

a. Dependent Variable: RES2

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.784	1.340		1.332	.186
	Experiental Value	.136	.060	.266	2.255	.026
	Service Quality	.065	.032	.181	2.046	.044
	Trust	.136	.061	.268	2.236	.028

a. Dependent Variabel : customer loyalty

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.582 ^a	.338	.318	2.15293

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

8. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.784	1.340		1.332	.186
Experiental Value	.136	.060	.266	2.255	.026
Service Quality	.065	.032	.181	2.046	.044
Trust	.136	.061	.268	2.236	.028

a. Dependent Variabel : customer loyalty



Lampiran 7 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi



PUSAT BISNIS DAN KERJASAMA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan nama yang di bawah ini:

Nama : Rifki Arikah An Namla
NIM : 16312024
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Gresik
Judul Skripsi : Pengaruh *Experiential Value, Service Quality* Dan *Trust*
Terhadap *Customer Loyalty* Indihome Di Kabupaten Gresik.

Telah melakukan pengecekan plagiasi skripsi dengan hasil :

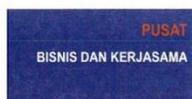
Referensi : 0 %
Original : 67 %
Plagiarism : 33 %

Berdasarkan hasil tersebut, karya ilmiah yang tersebut di atas telah lolos untuk mengikuti ujian skripsi seperti yang telah disyaratkan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 21 Juli 2020
Kepala Pusat Bisnis & Kerjasama FEB UMG

Wenti Krisnawati, S.E., M.SM
NIP: 03111709201



The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik. 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id

Lampiran 8 : Hasil Plagiasi



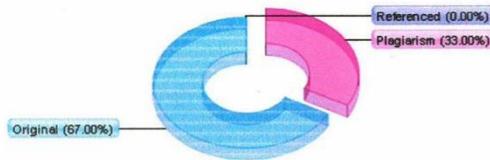
PUSAT BISNIS DAN KERJASAMA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



Plagiarism Detector v. 1708 - Originality Report 20/07/2020 12.48.12

Analyzed document: Rifki Arikah An Namla (16312024).docx Licensed to: Suwarno FEB
Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

Relation chart:



Distribution graph:



Top sources of plagiarism:

Percentage	Words	Source
% 11	1446	http://repositori.uin-alauddin.ac.id/15582/1/FAKTOR-FAKTOR%20YANG%20MEMENGARUHI%20...
% 10	1365	https://edoc.pub/materi-manajemen-pemasaran-jasa-5-pdf-free.html
% 10	1103	https://id.123dok.com/document/y4epw9kq-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-loy...

[Show other Sources:]

Processed resources details:

101 - Ok / 3 - Failed

[Show other Sources:]

Important notes:

Wikipedia:	Google Books:	Ghostwriting services:	Anti-cheating:

Active References (Urls Extracted from the Document):

No URLs detected

Excluded Urls:

No URLs detected

Included Urls:

No URLs detected

Detailed document analysis:

BAB I
PENDAHULUAN
Latar belakang
Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi saat ini begitu pesat, karena sudah menjadi sebuah



Lampiran 12 : Persetujuan Revisi Skripsi



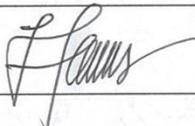
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl.Sumatera 101 GKB Gresik, Telp 0813324 6789

PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Setelah kami teliti perbaikan revisi skripsi :

Nama : Rifki Arikah An Namla
NIM : 16 312 024
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Experiential Value, Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty Indihome di Kabupaten Gresik

Kami penguji dapat menyetujui perbaikan revisi skripsi tersebut.

Nama Penguji	Tanda tangan persetujuan penguji	Tanggal Persetujuan
1. Sukaris, SE., M.SM	1. 	1. 24/8 2020
2. -	2. _____	2. _____
3. Anita Handayani, S.E., M.S.M	3. 	3. 7/8 2020
4. Abdurrahman Faris I.H.P., SE.,M.S.M4	4. 	4. 7/8 2020

Catatan :
Setiap mahasiswa/wi mengisi rangkap 2 (dua)

Lampiran 13 : Berita Acara Ujian Sidang Skripsi



PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK



BERITA ACARA UJIAN SIDANG SKRIPSI
SEMESTER GENAP 2019 / 2020
Nomer : 429/II.3.UMG/Man/E/2020

Pada hari ini **Senin**, Tanggal **27 Juli 2020**, pukul **12.00 - 13.30**. Telah dilaksanakan Ujian Sidang Skripsi
Pada Mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Rifki Arikah An Namla**
NIM : **16 312 024**
Judul Skripsi : **Pengaruh Experiential Value, Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty Indihome di Kabupaten Gresik**

Dosen Pembimbing I : **Sukaris, SE., M.SM**
Dosen Pembimbing II : **-**
Penguji I : **Anita Handayani, S.E., M.S.M**
Penguji II : **Abdurrahman Faris I.H.P., SE.,M.S.M**

No	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1	Sukaris, SE., M.SM	Ketua	
2	-	Sekretaris	
3	Anita Handayani, S.E., M.S.M	Anggota	
4	Abdurrahman Faris I.H.P., SE.,M.S.M	Anggota	

Berdasarkan hasil Ujian Sidang Skripsi yang telah dilakukan di depan penguji dinyatakan :
Lulus (Diterima / Diterima dengan Perbaikan) atau Mengulang atau Tidak Lulus*)

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Anita Handayani, SE., M.S.M

Gresik, 27 Juli 2020,
Ketua Tim Penguji,

Sukaris, SE., M.SM

Catatan :
*) Coret yang tidak perlu

AKREDITASI BAN-PT

1151/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2015
14 November 2015

The Power of Islamic Entrepreneurship

Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB) Gresik, 61121 Telp: (031) 3951414, Fax: (031) 3952585 Website: <http://www.umg.ac.id>, Email: info@umg.ac.id