

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic publishing Service.
- Daryanto. *Teori Komunikasi*. 2014. Malang: Penerbit Gunung Samudera.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Jakarta: Qiara Media.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Jakarta: Qiara media.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Haryadi, Sarjono. 2013. *SPSS vs LISREL: Sebuah pengantar, Aplikasi untuk riset*. Jakarta: Selemba Empat.
- Hasan, Iqbal. 2014. *Analisis Data dengan Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Huda, Nurul, dkk. 2017. *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi*. Depok: Kencana.
- Indrayanto. 2017. *Metode Penelitian Suatu Pengantar Teori dan Praktik (Komparatif Bahan Ajar Metodologi Penelitian Berbasis Kurikulum KKNI)*. Palembang: Noerfikri.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Data Sekunder*. Yogyakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Morissan. 2012. *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sofian. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D: Cetakan 11*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam, Edisi Pertama*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Warnadi dan Aris Triyono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wahjono, Sentot Imam. 2018. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2012. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yusuf, Muri. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Jurnal :

- Agung Kresnamurti R.P dan Ariani Putri. 2012. pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pada produk oli federal di wilayah Jakarta Timur (studi kasus pada bengkel resmi ahas 2657 dewi sartika). Vol. X, No. 1, Maret 2012.

- Elinawati Susi Mentari Sinurat,dkk. 2017. Pengaruh Inovasi Produk Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. Vol 5 No.2 Juni 2017. ISSN 2303-1174.
- Erni Setyowati dan Wiyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Pemediasi. Vol. 18, No. 2 Desember 2016. ISSN 102-112.
- Fransiska Nela dan Lukmanul Hakim. 2015. Analisis pengaruh harga, citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pengguna Smartphone Samsung di STIE Totalwin Semarang. Vol. 8 No. 15, Juli 2015.
- Krisman Sinaga dan Rini Novianti. 2016. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Pasta Gigi Pepsodent. Vol. 01, No.01. Tahun 2016. ISSN 2540-959.
- Made Caesar Surya Dwi Putra dan Ni Wayan Ekawati. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. Vol. 6, No. 3, 2017. ISSN 2302-8912.
- Nelsen Hengestu dan Donant Alananto Iskandar. 2017. Pengaruh citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan air minum dalam kemasan. Vol. 2, No. 3, Oktober 2017. ISSN 2527-7502.
- Ruly Frans Pardede dan Hamdy Hadi. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok. Vol. 9 No. 1 Mei 2015. ISSN 1907-4832.
- Sinta Sulistiani. 2017. Pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap keputusan pembelian yang berdampak pada loyalitas pelanggan pada produk hydro coco PT Kalbe Farma. Vol. 2 No. 4 Juli 2017. ISSN 2502-5406.
- Suwandi, Andi Sularso dan Imam Suroso. 2015. pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. Vol. XIV, April 2015. ISSN 1412-5366.
- Yasri Nardiman. 2015 Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Adira Finance di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat. Vol. 3, No. 1, 2015. ISSN 2337-5345.

Website:

Di akses dari, <https://selular.id/2019/07/opensignal-smartfren-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia/>, pada tanggal 29 Oktober 2019 pukul 12:54.

LAMPIRAN

HASIL JAWABAN RESPONDEN

No	Harga								Total X1	Promosi								Total X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	4	30
2	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	4	5	4	5	5	4	5	36
3	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	4	5	5	5	5	4	4	37
4	3	3	2	2	3	3	3	2	21	3	3	4	5	3	3	3	3	27
5	4	4	2	2	4	4	4	2	26	3	4	2	4	2	4	2	4	25
6	5	5	3	3	4	5	5	5	35	3	3	4	3	4	4	4	4	29
7	4	4	3	3	4	4	3	3	28	4	4	3	3	3	3	2	3	25
8	2	3	2	2	3	3	4	2	21	4	4	5	5	4	4	4	5	35
9	5	4	5	4	4	4	5	5	36	5	5	4	4	5	5	5	5	38
10	4	4	5	3	4	5	5	4	34	3	3	4	3	3	3	4	5	28
11	4	3	4	4	3	4	4	4	30	3	4	3	2	3	2	2	3	22
12	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	5	5	5	4	3	5	5	37	3	4	4	4	4	3	4	4	30
14	5	4	4	3	4	4	4	4	32	5	4	4	5	4	4	3	5	34
15	4	4	4	3	3	4	3	3	28	3	4	4	4	4	4	4	4	31
16	4	4	4	3	4	4	4	4	31	5	4	3	3	4	4	4	3	30
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	4	4	4	4	35
18	5	4	4	5	5	5	4	5	37	3	2	4	5	3	2	2	5	26
19	4	4	3	4	4	4	3	4	30	2	3	3	2	3	2	3	1	19
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	2	4	3	5	4	5	5	30
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	5	4	4	5	5	33
22	4	2	4	4	2	4	4	4	28	4	4	4	4	5	5	4	4	34
23	3	4	3	3	4	4	3	3	27	4	4	3	4	3	3	4	3	28
24	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	3	3	4	4	3	4	29
25	4	4	2	3	3	4	4	3	27	4	4	3	3	4	4	4	4	30
26	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	4	4	4	4	5	4	33
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	3	4	4	5	4	33
28	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	5	4	4	5	5	4	37
29	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	5	4	5	4	5	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	5	5	5	5	4	36
32	5	5	5	4	4	4	4	4	35	5	5	5	4	4	4	5	5	37
33	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	3	3	3	4	4	4	4	28
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	2	4	2	2	4	4	4	4	26
35	4	5	3	4	3	5	3	3	30	4	4	4	3	4	4	4	4	31
36	5	4	4	5	5	4	5	4	36	4	4	4	4	4	4	5	4	33

No	Harga								Total X1	Promosi								Total X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
37	4	4	3	3	2	3	4	3	26	4	4	4	4	3	4	4	4	31
38	3	3	3	3	4	5	3	2	26	5	4	4	4	4	4	5	4	34
39	5	5	4	4	4	4	4	3	33	4	4	5	4	4	4	4	4	33
40	4	4	3	3	2	4	4	2	26	4	5	4	5	5	4	4	4	35
41	2	4	2	3	3	4	4	4	26	4	5	5	5	5	4	4	5	37
42	5	5	5	5	4	4	4	3	35	4	5	5	4	4	4	3	4	33
43	5	5	5	4	4	3	4	3	33	4	5	4	4	5	3	3	4	32
44	4	4	5	4	4	4	5	4	34	4	5	5	5	4	5	5	4	37
45	5	5	4	5	4	5	4	4	36	3	4	4	4	4	4	3	4	30
46	3	4	3	3	2	4	3	3	25	5	4	5	5	5	5	5	5	39
47	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	3	4	4	5	4	4	4	32
48	4	4	3	3	2	3	4	3	26	3	3	4	5	4	5	5	4	33
49	3	3	3	3	4	5	3	2	26	5	5	5	5	5	4	4	5	38
50	5	5	4	4	4	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	3	4	31
51	3	4	3	3	2	3	3	2	23	5	4	4	5	4	5	4	4	35
52	3	3	4	4	2	3	3	2	24	4	4	3	5	4	5	4	3	32
53	4	4	3	3	2	3	3	3	25	5	4	4	4	5	5	5	4	36
54	4	4	4	4	3	4	3	4	30	4	5	5	4	5	4	5	5	37
55	5	5	4	5	4	5	4	4	36	5	5	5	5	5	4	4	5	38
56	4	4	4	4	4	4	4	5	33	5	4	4	4	5	4	4	4	34
57	4	5	5	5	4	4	5	5	37	5	4	4	5	4	4	3	4	33
58	3	5	4	3	3	3	4	4	29	5	3	4	4	5	4	5	4	34
59	4	5	4	5	4	5	4	4	35	5	4	5	5	4	5	5	5	38
60	4	5	5	4	4	3	5	5	35	4	3	4	4	4	4	4	3	30
61	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	4	4	4	4	3	4	4	31
62	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	5	5	4	4	4	35
63	5	4	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	4	3	5	5	5	37
64	5	5	4	5	4	5	5	4	37	5	3	4	4	4	4	3	4	31
65	4	5	4	5	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	4	4	4	36
66	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	4	5	5	5	5	4	5	38
68	4	5	5	4	4	4	4	3	33	4	4	5	5	4	5	4	5	36
69	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	5	4	4	4	5	5	35
70	5	4	4	5	5	4	5	4	36	4	4	4	4	4	4	5	4	33
71	4	4	3	3	2	3	4	3	26	4	4	4	4	3	4	4	4	31
72	3	3	3	3	4	5	3	2	26	5	4	4	4	4	4	5	4	34
73	5	5	4	4	4	4	4	3	33	4	4	5	4	4	4	4	4	33
74	3	4	3	3	2	3	3	2	23	3	5	5	4	5	5	4	4	35
75	3	3	4	4	2	3	3	2	24	4	4	4	4	4	5	5	4	34

No	Harga								Total X1	Promosi								Total X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
76	4	4	3	3	2	3	3	3	25	4	4	4	4	5	4	4	4	33
77	4	4	4	4	3	4	3	4	30	5	4	5	4	5	5	5	5	38
78	5	5	4	5	4	5	4	4	36	4	5	4	4	4	4	4	4	33
79	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	5	4	5	4	4	4	4	34
81	3	5	4	3	3	3	4	4	29	4	3	4	4	4	4	4	3	30
82	4	5	4	5	4	5	4	4	35	4	4	4	4	4	3	4	4	31
83	4	5	5	4	4	3	5	5	35	5	4	4	5	5	4	4	4	35
84	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	3	5	5	5	37
85	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	3	4	4	4	4	3	4	31
86	5	4	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	4	4	4	36
87	5	5	4	5	4	5	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	5	4	5	5	4	5	5	37	5	4	5	5	5	5	4	5	38
89	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4	4	5	5	4	5	4	5	36
90	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	4	5	4	4	4	5	5	35
91	4	5	5	4	4	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	5	4	33
92	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	3	4	4	4	31

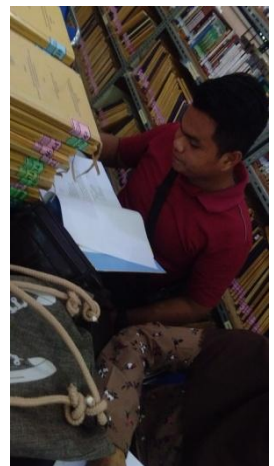
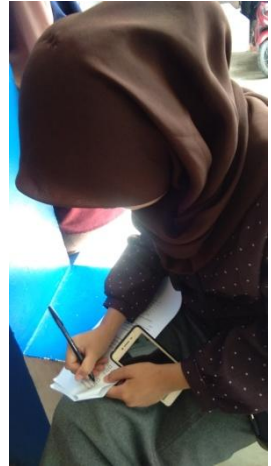
No	Citra Merek						Total X3	Loyalitas Pelanggan								Total X4
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	
1	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	4	5	4	5	4	36
2	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	4	2	2	3	4	27
3	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	3	3	3	3	28
4	2	4	3	3	4	3	19	3	3	2	3	2	3	2	2	20
5	4	4	2	2	4	3	19	2	2	2	2	2	2	1	3	16
6	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	3	3	4	4	27
7	4	4	3	3	3	2	19	3	3	3	3	2	2	2	3	21
8	4	4	4	3	5	4	24	3	2	4	3	3	2	4	3	24
9	5	5	5	4	5	5	29	3	3	2	3	2	2	3	1	19
10	5	5	4	4	4	4	26	4	4	3	3	3	3	4	2	26
11	4	5	4	4	4	4	25	4	3	5	4	5	5	4	3	33
12	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	4	3	3	3	25
13	5	5	5	5	3	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	5	4	4	5	5	27	5	4	3	2	3	3	4	3	27
15	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	3	3	3	3	26
16	4	5	4	4	3	3	23	3	3	4	4	3	3	4	3	27
17	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	4	5	4	5	35
18	5	5	4	4	5	5	28	3	3	4	4	4	4	4	4	30

No	Citra Merek						Total X3	Loyalitas Pelanggan								Total X4
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	
19	4	5	4	3	1	2	19	3	3	2	3	3	3	2	3	22
20	4	4	5	5	4	5	27	4	4	4	4	5	5	4	4	34
21	5	5	5	4	5	4	28	3	4	4	3	3	3	3	4	27
22	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	4	5	4	4	33
23	4	3	3	3	4	4	21	3	3	2	3	3	3	3	3	23
24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	3	3	29
25	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	5	4	34
27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	4	5	5	5	38
29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	5	4	4	4	5	4	26	5	4	4	4	4	4	5	5	35
31	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	4	4	5	5	5	36
32	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	5	4	4	4	4	34
33	3	4	3	3	3	4	20	3	3	4	3	3	3	3	3	25
34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	5	4	5	5	37
37	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	3	5	5	4	4	33
38	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	5	4	37
40	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	4	5	3	3	2	31
41	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	4	2	2	28
42	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	4	5	4	4	4	36
43	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	4	4	4	33
44	3	4	4	4	4	4	23	4	3	5	4	4	4	4	4	32
45	3	4	5	5	5	5	27	3	4	5	4	4	4	5	5	34
46	4	4	5	4	4	3	24	3	4	4	4	4	4	4	4	31
47	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	4	4	4	4	4	31
48	4	4	5	5	3	4	25	4	4	3	3	4	4	3	4	29
49	4	5	4	5	4	5	27	4	4	4	4	3	5	4	3	31
50	4	4	5	4	5	4	26	4	5	4	5	4	4	5	4	35
51	5	5	5	5	5	5	30	3	4	3	3	3	3	3	4	26
52	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	3	31
53	5	4	5	4	5	3	26	4	4	3	3	4	4	4	3	29
54	3	5	4	3	5	4	24	4	5	4	4	4	4	4	4	33
55	4	4	5	3	5	3	24	4	4	4	4	5	5	4	4	34
56	5	5	5	5	3	4	27	4	4	3	4	4	4	4	4	31

No	Citra Merek						Total X3	Loyalitas Pelanggan								Total X4
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	
57	4	4	5	5	3	3	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	4	5	5	3	5	4	26	4	4	4	3	5	5	4	4	33
59	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	5	5	5	3	5	5	28	5	5	4	5	5	4	5	4	37
61	3	4	5	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	5	5	5	5	39
63	5	5	4	5	5	4	28	5	4	5	4	5	5	5	5	38
64	5	5	5	5	5	4	29	5	3	5	5	5	4	5	5	37
65	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	4	5	5	4	37
66	5	4	5	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	4	5	33
67	5	5	5	4	5	5	29	3	4	5	4	4	4	3	4	31
68	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	4	5	5	5	35
69	5	5	5	5	5	4	29	3	3	4	3	5	4	4	4	30
70	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	5	4	5	5	37
71	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	3	5	5	4	4	33
72	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	5	4	37
74	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	5	4	5	3	5	5	27	5	4	5	5	5	5	5	5	39
76	5	4	5	3	5	5	27	5	4	5	4	5	5	5	5	38
77	5	5	5	5	4	4	28	5	3	5	5	5	4	5	5	37
78	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	4	5	5	4	37
79	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	4	4	5	33
80	5	4	3	5	5	3	25	3	4	5	4	4	4	3	4	31
81	5	4	5	4	3	5	26	4	4	4	4	4	5	5	5	35
82	4	4	5	5	3	4	25	3	3	4	3	5	4	4	4	30
83	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	5	5	4	5	5	37
84	4	4	5	3	5	5	26	4	4	4	3	5	5	4	4	33
85	4	5	4	5	5	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	5	4	5	4	37
87	3	4	5	4	4	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	4	4	4	4	4	5	25	5	4	5	5	5	5	5	5	39
89	5	3	4	5	5	3	25	5	4	5	4	5	5	5	5	38
90	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	4	5	5	37
91	3	5	5	5	4	5	27	5	4	5	5	4	5	5	4	37
92	5	4	4	5	5	4	27	4	4	4	4	4	4	4	5	33

Lampiran Foto Kegiatan Penelitian

Pengisian Kuesioner



Lampiran Surat Balasan



KEMENTERIAN AGAMA RI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

Nomor : B. 098 / Un.09/V.1/PP.00.9/01/2020 23 Januari 2020
Lampiran : -
Hal : Izin penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
di.
Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : B.-29/Un.09/V.I/PP.009/1/2019 tanggal 14 Januari 2020 tentang permohonan izin Riset/penelitian di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah, Pada prinsipnya kami menyetujui mahasiswa Saudara,

Nama/Nim : Kurnia Oktarina Sri Edi
Nim : 1656200112
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Penelitian : *Pengaruh Harga, Promosi dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.*

Untuk melaksanakan penelitian di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Dekan

KUSNADI

Nomor:

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Dalam rangka menunjang kegiatan yang akan saya lakukan untuk meraih gelar Sarjana Program Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya sangat mengharapkan Saudara/i responden bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat mengenai **Pengaruh Harga, Promosi dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang** melalui kuesioner yang telah diadakan.

Saudara/i responden kami harapkan bisa memberikan informasi yang sebenarnya secara jujur sesuai dengan kenyataan yang ada (kerahasiaan identitas dan jawaban Saudara/i responden saya jamin sepenuhnya), sehingga dapat memberikan sumbangan yang berarti pada penelitian ini.

Atas bantuan dan kerjasama yang telah Saudara/i responden berikan, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Hormat Saya,

Kurnia Oktarina Sri Edi

1656200112

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin:

Laki-laki

Perempuan

2. Usia:

17 – 20 tahun

20 – 23 tahun

3. Jurusan

Jurnalistik

Manajemen Dakwah

Bimbingan Penyuluhan Islam

Komunikasi Penyiaran Islam

Pengembangan Masyarakat Islam

B. Kuesioner

Pilihlah salah satu pernyataan yang paling sesuai menurut pendapat saudara/i yang menyangkut Pengaruh Harga, Promosi dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang dengan memberikan tanda silang (√) pada kolom jawaban yang saudara/i anggap paling sesuai.

Keterangan kolom jawaban:

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Harga (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Keterjangkauan harga						
1	Harga kartu smartfren terjangkau di kalangan mahasiswa					
2	Harga kartu smartfren sesuai kemampuan daya beli					
Kesesuaian harga dengan kualitas produk						
3	Harga yang ditawarkan kartu smartfren sesuai dengan kualitas pada kartu smartfren					
4	Kartu smartfren memiliki harga dan kualitas yang tidak mengecewakan					
Daya saing harga						
5	Harga kartu smartfren mampu bersaing dengan harga produk lain					
6	Harga paket yang ditawarkan bervariasi					
Kesesuaian harga dengan manfaat						
7	Harga kartu smartfren sesuai dengan kebutuhan					
8	Harga yang sesuai dengan manfaat kartu smartfren					

Promosi (X2)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Periklanan						
1	Iklan kartu smartfren unik dan menarik					
2	Iklan smartfren yang disampaikan jelas dan mudah dipahami					
Promosi Penjualan						
3	Smartfren menawarkan potongan harga pada paket yang ditawarkan					
4	Smartfren memberikan undian-undian berhadiah					
Penjualan Perorangan (<i>Personal Selling</i>)						
5	Penjual memberikan informasi mengenai smartfren dengan jelas					
6	Penjual mengenalkan paket-paket yang ada di kartu smartfren					
Publisitas						
7	Promosi smartfren sering ditemui di kampus atau event-event tertentu					
8	Smartfren memberitahukan promosi melalui sms					

Citra Merek (X3)						
No	Daftar pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Keunggulan Asosiasi Merek						
1	Kartu smartfren tersebar dan mudah dicari dikota-kota					
2	Kartu smartfren menawarkan paket besar dan unlimited					
Kekuatan Asosiasi Merek						
3	Manfaat produk smartfren dapat dirasakan					
4	Kartu smartfren mempunyai efek bagus					
Keunikan Asosiasi Merek						
5	Logo dari kartu smartfren mudah diingat					
6	Kartu smartfren memiliki daya tarik tersendiri untuk menarik pelanggan menggunakan merknya					

Loyalitas Pelanggan (Y)						
No	Pernyataan	SS	SS	N	TS	STS
Melakukan Pembelian Ulang						
1	Saya berminat untuk terus membeli produk-produk smartfren					
2	Saya tertarik untuk membeli produk smartfren karena tersedia banyak pilihan paket					
Membeli antarlini Produk dan Jasa						
3	Saya melakukan pembelian secara teratur produk smartfren					
4	Saya membeli semua barang dan jasa yang ditawarkan dan yang saya butuhkan					
Kekebalan terhadap Tarikan Pesaing						
5	Saya berminat menjadikan smartfren pilihan utama dibandingkan operator lain					
6	Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah operator lain yang sejenisnya					
Mereferensikan kepada Orang Lain						
7	Saya akan merekomendasikan produk smartfren kepada saudara, teman, tetangga, rekan kerja atau pihak lain.					
8	Saya akan merekomendasikan ke orang lain karena kartu smartfren harganya yang terjangkau.					

Jika anda menjawab TS atau STS harap disertakan alasannya....