

LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner

Karakteristik Responden dalam memenuhi kriteria pengisian kuesioner diantaranya sebagai berikut:

1. Pengguna aktif telepon seluler Merek Oppo.
2. Berdomisili di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi).
3. Minimal satu tahun dalam menggunakan telepon pintar Merek Oppo.
4. Minimal melakukan pembelian telepon pintar Oppo 2 kali pemakaian pribadi.

Ketentuan pengisian kuesioner yaitu sebagai berikut:

1. Hanya dapat mengisi kuesioner 1 (satu) kali dan tidak dapat diubah.
2. Responden diharuskan untuk mengisi setiap pertanyaan-pertanyaan yang tertera dalam kuesioner.
3. Centang pilihan yang paling sesuai dengan pengalaman yang di dapat saat menggunakan telepon pintar Merek Oppo.
4. Responden diharapkan telah memenuhi kualifikasi karakteristik yang telah ditentukan jika tidak memenuhi salah satu atau keseluruhan maka responden tidak perlu mengisi kuesioner.

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang harus responden isi dengan menggunakan skala likert yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RR), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS) diisi sesuai ketentuan yang telah dijabarkan.

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
	KEPUASAN PELANGGAN					
1.	Telepon pintar Merek Oppo memiliki harga yang bersaing dengan kompetitor lain					
2.	Oppo Store memiliki pelayanan baik					

	dan ramah					
3.	Telepon pintar Merek Oppo memiliki kualitas produk terbaik dibanding kompetitor lainnya					
4.	Saya percaya diri dan bangga menggunakan telepon pintar Merek Oppo					
5.	Secara keseluruhan, saya puas akan keputusan saya membeli dan menggunakan telepon pintar Merek Oppo.					
	KUALITAS PRODUK					
1.	Bagi saya, telepon pintar Merek Oppo memiliki kinerja produk yang sebanding dengan harga.					
2.	Bagi saya, telepon seluler Merek Oppo mendapatkan update aplikasi yang lebih dulu dibanding kompetitor.					
3.	Bagi saya, telepon seluler Merek Oppo memiliki ketangguhan dan keawetan dalam baterai, pelindung, dan perangkat lunak resmi.					
4.	Bagi saya, telepon seluler Merek Oppo memiliki kecepatan dalam menjalankan perangkat lunaknya.					
5.	Bagi saya, telepon seluler Merek Oppo memiliki desain penampilan menarik.					
6.	Telepon seluler Merek Oppo					

	memiliki kualitas keseluruhan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.					
	CITRA MEREK					
1.	Kesesuaian yang diharapkan antara kesan dan citra yang diberikan merek.					
2.	Keunggulan produk dibanding kompetitor lain.					
3.	Ciri khas dari produk telepon pintar merek Oppo.					
	LOYALITAS PELANGGAN					
1.	Saya senang dan sering untuk membeli produk-produk telepon seluler Merek Oppo					
2.	Saya senang bercerita dan merefrensikan telepon seluler Merek Oppo kepada orang lain					
3.	Saya tetap bertahan menggunakan telepon pintar Merek Oppo meskipun ada kenaikan harga					
4.	Saya berani untuk menyampaikan saran kepada Merek Oppo agar dapat lebih baik lagi					

Lampiran 2 Jawaban responden atas pertanyaan dalam kuesioner

	X 1. 1	X 1. 2	X 1. 3	X 1. 4	X 1. 5	X 2. 1	X 2. 2	X 2. 3	X 2. 4	X 2. 5	X 2. 6	X 3. 1	X 3. 2	X 3. 3	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5
2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5
5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
6	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
10	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
11	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5
12	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
13	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
18	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
19	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5
20	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	4	3	5	3	2	2	4	5	4	4	4	3	3	3	3
22	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4
26	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
27	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5

2	8	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4
2	9	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
3	0	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
3	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5
3	6	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4
3	7	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
3	8	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4
3	9	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
4	0	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	6	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	7	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	8	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	9	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
5	0	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	3	2	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
5	3	4	2	5	3	2	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4

5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
5	6	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
5	7	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
5	8	5	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4
5	9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
6	0	3	3	1	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	4
6	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4
6	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
6	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
6	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4
6	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
6	6	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
6	7	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4
6	8	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
6	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
7	0	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
7	1	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
7	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
7	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3
7	4	4	5	2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5
7	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
7	6	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
7	8	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5
7	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
8	0	5	5	2	3	3	4	2	3	4	4	5	4	2	3	3	2	4	5
8	1	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3

8	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	2	5
8	6	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2
8	7	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	2	5	4	3	5
8	8	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4
8	9	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
9	0	4	3	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3
9	1	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
9	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
9	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5
9	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
9	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	2	3
9	6	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5
9	7	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
9	8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	9	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
1	0	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
1	0	4	1	2	5	1	4	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	4	2
1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5
1	0	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
1	0	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3
1	0	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4

106	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
107	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
108	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations						
		Harga	Kualitas_Pelayanan	Kualitas_Produk	Faktor_Emosi	Kemudahan
Harga	Pearson Correlation	1	,178	,157	,182	,199 [*]
	Sig. (2-tailed)		,065	,105	,060	,039
	N	108	108	108	108	108
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	,178	1	,291 ^{**}	,266 ^{**}	,467 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,065		,002	,005	,000
	N	108	108	108	108	108
Kualitas_Produk	Pearson Correlation	,157	,291 ^{**}	1	,416 ^{**}	,486 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,105	,002		,000	,000
	N	108	108	108	108	108
Faktor_Emosi	Pearson Correlation	,182	,266 ^{**}	,416 ^{**}	1	,420 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,060	,005	,000		,000
	N	108	108	108	108	108
Kemudahan	Pearson Correlation	,199 [*]	,467 ^{**}	,486 ^{**}	,420 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,039	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108
Total_Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	,462 ^{**}	,654 ^{**}	,744 ^{**}	,679 ^{**}	,787 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108

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

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

b. Hasil Validitas Kualitas Produk

		Correlations						
		Kinerja	Keistimewaan	Kehandalan	Kegunaan	Estetika	Kualitas_Dipersepsi	Total_Kualitas_Produk
Kinerja	Pearson Correlation	1	,050	,242*	,196*	,139	,376**	,479**
	Sig. (2-tailed)		,609	,012	,042	,152	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Keistimewaan	Pearson Correlation	,050	1	,313**	,425**	,268**	,286**	,647**
	Sig. (2-tailed)	,609		,001	,000	,005	,003	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Kehandalan	Pearson Correlation	,242*	,313**	1	,503**	,301**	,241*	,676**
	Sig. (2-tailed)	,012	,001		,000	,002	,012	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Kegunaan	Pearson Correlation	,196*	,425**	,503**	1	,374**	,422**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,042	,000	,000		,000	,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Estetika	Pearson Correlation	,139	,268**	,301**	,374**	1	,235*	,597**
	Sig. (2-tailed)	,152	,005	,002	,000		,015	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Kualitas_Dipersepsi	Pearson Correlation	,376**	,286**	,241*	,422**	,235*	1	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,012	,000	,015		,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Total_Kualitas_Produk	Pearson Correlation	,479**	,647**	,676**	,777**	,597**	,655**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108	108	108

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

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

c. Hasil Validitas Citra Merek

		Correlations			
		Keunggulan	Kekuatan	Keunikan	Total_Citra_Merek
Keunggulan	Pearson Correlation	1	,220*	,429**	,681**
	Sig. (2-tailed)		,022	,000	,000
	N	108	108	108	108
Kekuatan	Pearson Correlation	,220*	1	,404**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,022		,000	,000
	N	108	108	108	108
Keunikan	Pearson Correlation	,429**	,404**	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	108	108	108	108
Total_Citra_Merek	Pearson Correlation	,681**	,770**	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108

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

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

d. Hasil Validitas Loyalitas Pelanggan

		Correlations				
		Niat_Beli	Rekomendasi_Mulut	Harga	Perilaku_Mengeluh	Total_Loyalitas_Pelanggan
Niat_Beli	Pearson Correlation	1	,519**	,439**	,280**	,791**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000
	N	108	108	108	108	108
Rekomendasi_Mulut	Pearson Correlation	,519**	1	,414**	,200*	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,038	,000
	N	108	108	108	108	108
Harga	Pearson Correlation	,439**	,414**	1	,002	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,980	,000
	N	108	108	108	108	108
Perilaku_Mengeluh	Pearson Correlation	,280**	,200*	,002	1	,496**
	Sig. (2-tailed)	,003	,038	,980		,000
	N	108	108	108	108	108
Total_Loyalitas_Pelanggan	Pearson Correlation	,791**	,793**	,692**	,496**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	108	108	108	108	108

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

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

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,696	5

b. Hasil Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,715	6

c. Hasil Reliabilitas Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,609	3

d. Hasil Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,643	4

Lampiran 4 r Tabel untuk penelitian ini

Rumus penentuan: $DF = N$ (Jumlah Responden)-2 dengan signifikansi 0,05.

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

Lampiran 5 t tabel untuk penelitian ini

Rumus penentuan: N (Jumlah responden) – K (Seluruh variabel) dengan signifikansi 0.050

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045

Lampiran 6 f tabel untuk penelitian ini

Rumus penentuan: N (Jumlah responden) – K (Seluruh variabel) dengan df sebesar 3 (Variabel terikat)

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92

Lampiran 7 Formulir Pengajuan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-01

Nama Mahasiswa : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021012
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Telepon Pintar Oppo di Jember)
 (disusun dalam kalimat singkat, padat, jelas dan menarik minat pembaca)

Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi) ✓	✓	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi) ✓	✓	
3	IPK minimal 2.00 ✓	✓	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya ✓	✓	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi) ✓	✓	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi) ✓	✓	
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan ✓	✓	

Tangerang Selatan, 30 Maret 2023

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
		
Mahasiswa	Dosen PA	Kaprodi

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa

Lampiran 8 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-2B/F-02
		...

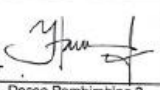
Nama Mahasiswa : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021012
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Telepon Pintar Oppo di Jabodetabek)

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	<u>Dr. Dede Suleman, SE, M.M., CMA.</u>	<u>0110058507</u>	<u>Lektor</u>
2	<u>Dr. Yohanes Totok Sugito, S.S., M.Si.</u>	<u>0407067307</u>	<u>Kaprodi</u>

Tangerang Selatan, 3 April 2023

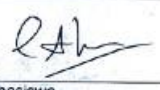
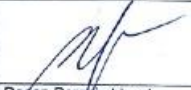
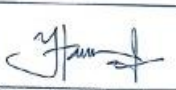
Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Koordinator Skripsi/TA	Kaprodi	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 9 Formulir Bimbingan

a. Formulir Dosen Pembimbing 1

 Universitas Pembangunan Jaya		FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA		SPT-I/03/SOP-28/F-03	
		No. Revisi:			
Nama Mahasiswa : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq Prodi/NIM : Manajemen / 2019021012 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pengguna telepon pintar di wilayah Jabodetabek)					
No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing	
1.	10/2/2023	Memeriksa Judul dan Bab I			
2.	14/2/2023	Memeriksa kemampuan mahasiswa terkait judul dan perbaikan kekurangan pada bab I			
3.	17/2/2023	Mahasiswa menyampaikan judul yg telah ditentukan berdasarkan kemampuan, perbaikan pada bab I dan mahasiswa diarahkan mengerjakan BAB II			
4.	24/2/2023	Memeriksa materi 2 terkait apa saja yg akan dimasukkan dalam bab 2 & arahan pencarian karya baru maupun penelitian terdahulu			
5.	3/3/2023	Mahasiswa diarahkan memperbaiki penulisan, penempatan format margin, spasi, font			
6.	7/3/2023	Mahasiswa diarahkan mengakhiri bab III, membahas pedoman 2 dan membuat bab II seperti sumbu putar dan penelitian yaitu model yg akan dipakai			
7.	14/3/2023	Revisi bab III dimana pada penentuan jumlah sampel harus diperbaiki, indikator harus disusun rata-rata			
8.	20/3/2023	Revisi pedoman dan membuat daftar isi u/ sesuai dan pedoman skripsi, melampirkan form peninjauan skripsi T/A serta mahasiswa diinformasikan			
9.	15/5/2023	Art kelengkapan hasil revisi			

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

		
Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021012
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kepuasan pelanggan, kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan Telepon Pinter Oppo di Jabodetabek)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	5/6/2023	Revisi bab IV dan V yaitu diarahkan lebih detail pembahasan, pertukan pengetahuan dan membuat kesimpulan dari pembahasan	<i>eth</i>	
2	8/6/2023	Cross check keseluruhan Skripsi sebelum sidang, penyusunan skema sidang	<i>eth</i>	
3				
4				
5				
6				
7				
8				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

<i>eth</i>	<i>[Signature]</i>	
Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

b. Formulir Dosen Pembimbing 2

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Arthur Calvin Muhammad Al-Farouq
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019061012
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan / Studi pada pelanggan telepon pintar Oppo di Jabodetabek

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	16/3/2023	Membahas terkait sidang proposal yaitu skema sidang dan pengumpulan	<i>ext</i>	<i>YH</i>
2	16/6/2023	Revisi terkait penempatan uji asumsi statistik terlebih dahulu dibanding uji validitas dan reliabilitas dan memberikan saran/rekomendasi dan saran	<i>ext</i>	<i>YH</i>
3	16/6/2023	Kembali lagi untuk melakukan perbaikan pd pertemuan sebelumnya	<i>ext</i>	<i>YH</i>
4	9/6/2023	Membahas terkait sidang skripsi, apa saja yg perlu disiapkan dan penandatanganan berkas	<i>ext</i>	<i>YH</i>
5				
6				
7				
8				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

<i>ext</i>		<i>YH</i>
Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 10 Formulir Pengajuan Sidang

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-1/04/SOP-06/F-01
No. Rekam: _____		
Nama Mahasiswa : Prodi/NIM : Judul Skripsi/TA : Dosen Pembimbing : Dosen Penguji : Jadwal Sidang :	Anhur Calvin Muhammad Al-Farouq Manajemen / 2019021612 Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Telepon Pinter Oppo di Jabodetabek) 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. 2. Dr. Yohanes Totoek Suyoto, S.S., M.Si. 1. JAD : 2. JAD : 3. JAD : Hari/Tanggal:	

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/minor Prodi	✓	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-1/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	

Tangerang Selatan, 2023

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Mahasiswa	Dosen Pembimbing	Koordinator Skripsi/TA	Kanopi