

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak /Ibu/Saudara/Saudari Responden

Dengan hormat,

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi penyelesaian skripsi/tugas akhir skripsi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Nias, saya

Nama : Rinta Astuti Telaumbanua

Nim : 2321348

Prodi : S1 Manajemen

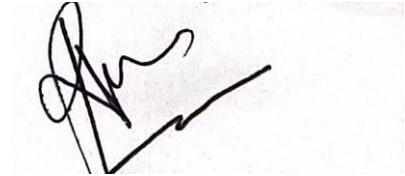
Dengan hal ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/I untuk mengisi

Kuesioner ini peneliti menyampaikan *kuesioner* mengenai “**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) KOTA GUNUNGSITOLI**”. Adapun hasil dari *kuesioner* ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi/tugas akhir pada program studi S1-Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias.

Peneliti memahami waktu saudara/i sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti juga berharap kesediaan saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap *kuesioner* yang terlampir.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan saudara/i telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan kuesioner ini.

Peneliti, 24 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rinta Astuti Telaumbanua', written on a light-colored background.

Rinta Astuti Telaumbanua

NPM.2321348

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- [illegible]

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(✓) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (✓) yaitu:

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. (SS) = Sangat Setuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S) = Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3. (KS) = Kurang Setuju | Dengan Skor 3 |
| 4. (TS) = Tidak Setuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS) = Sangat Tidak Setuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.					
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme					
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan					
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif					
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya					
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar					
2	Apakah Anda percaya bahwa merek					

	INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen					
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen					
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini					

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan					
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya					
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan					
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda					
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda					

2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME akan memenuhi janji-janji mereka					
	<i>Empathy (Empati)</i>					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami					
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi					
	<i>Tangible (Bukti langsung)</i>					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga					
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	<i>Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)</i>					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang					
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain					
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya					
	<i>Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)</i>					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing					

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain					
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran					
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain					
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya					
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu					
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya					

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)01.(diisi peneliti)

- | | | |
|-----------------|-----------------|------------------|
| 1. No.Responden | 01 | |
| 2.Nama | Lesnawati Zebua | |
| 3.Alamat | Gunungsitoli | |
| 4.Usia | 2.4.thn | |
| 5.Jenis kelamin | :a)Laki-laki | b) Perempuan |
| 6. Status | :a) Menikah | b) Belum menikah |
| 7. Pendidikan | :a) SMA | b)D-3 |
| | c)S-1 | d)S-2 |
| 8.Pekerjaan | Gunu | |

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(V) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1. (SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4. (TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=SangatTidakSetuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merck(X1)

No	Indikator(Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.			✓		
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme				✓	
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan	✓				
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif			✓		
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			✓
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan	✓				

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDiHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		✓			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen	✓				
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	✓				
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa inereka akan melakukannya		✓			
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDiHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan			✓		
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda			✓		
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDiHOME dalam menangani kebutuhan anda	✓				
2	Apakah anda yakin bahwa INDiHOME			✓		

	akun memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami			✓		
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi				✓	
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga			✓		
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional				✓	

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang				✓	
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain					✓
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya				✓	
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing					✓

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	✓				
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman pesitif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain			✓		
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya			✓		
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya		✓			

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden 07 (diisi peneliti)
2. Nama Eliza Telaumbanua 3
- . Alamat Gunungrejo
4. Usia 30.thn
5. Jenis kelamin a) Laki-laki b) Perempuan
6. Status a) Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan a) SMA b) D-3
c) S-1 d) S-2
8. Pekerjaan Wiraswasta

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1.(SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3 (KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4. (TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=SangatTidakSetuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.				✓	
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya	✓				
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan				✓	

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		✓			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen		✓			
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓			

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setuju kah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan		✓			
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya	✓				
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda		✓			
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda	✓				
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME			✓		

	akan memenithi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami	✓				
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi	✓				
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungar fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga		✓			
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam,kebersihan diri) terlihat rapi dan professional	✓				

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang		✓			
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain			✓		
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya	✓				
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusaliaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing		✓			

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain	✓				
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	✓				
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain	✓				
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya	✓				
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya	✓				

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- | | | |
|-----------------|--------------|---------------------|
| 1.No. Responden | 03 | ...(diisi peneliti) |
| 2.Nama | Isnara | Harfe |
| 3.Alamat | Gunung Sibai | |
| 4.Usia | 24.thn | |
| 5.Jenis kelamin | a)Laki-laki | b) Perempuan |
| 6. Status | a)Menikah | b) Belum menikah |
| 7. Pendidikan | a) SMA | b)D-3 |
| | c)S-1 | d)S-2 |
| 8.Pekerjaan | Pengusaha | |

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1.(SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4.(TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=Sangat Tidak Setuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.			✓		
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme			✓		
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓	✓		
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar-	✓	✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan			✓		

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen			✓		
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen	✓				
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini	✓				

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kuolitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	✓				
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa merekaakan melakukannya	✓				
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHIOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan	✓				
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda			✓		
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda		✓			
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME	✓				

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami		✓			
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi			✓		
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga	✓				
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional	✓				

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang				✓	
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain			✓		
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya		✓			
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing			✓		

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanun dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	✓				
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain				✓	
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya			✓		
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya					

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- ai) 04 (diisi peneliti)
1. No. Responden
2. Nama Lista Supriani Gae
3. Alamat Gunung Siboh
4. Usia 32.thn
5. Jenis kelamin a) Laki-laki b) Perempuan
6. Status a) Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan a) SMA b) D-3
- c) S-1 a) S-2
8. Pekerjaan karhwn Dumh

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(V) pada pilihan yang tersedia dan pilin sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 1. (SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=KurangSetuju | Deugan Skor 3 |
| 4.(TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5.(STS)=SangatTidakSetuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keanlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.			✓		
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme				✓	
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif				✓	
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya			✓		
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar			✓		
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan		✓			

	keinginan konsumen dari berbagai t.ngkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen				✓	
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen			✓		
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓			

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator(Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujuh anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan				✓	
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya			✓		
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan			✓		
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda				✓	
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda		✓			
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME			✓		

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami				✓	
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi		✓			
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga			✓	✓	
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional					

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang				✓	
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain			✓		
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya			✓		
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing		✓			

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain				✓	
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran			✓		
	ReferralIs (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain		✓			
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya				✓	
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu			✓		
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya		✓			

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden 05 (diisi peneliti)
2. Nama Taufik Rianto 3.
Alamat Gunungsitoli

4. Usia 20m
5. Jenis kelamin a) Laki-laki b) Perempuan
6. Status a) Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan : a) SMA b) D-3
c) S-1 d) S-2
8. Pekerjaan Wiraswasta

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (v) yaitu

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1. (SC)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4.(TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=Sangat Tidak Setuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator(Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.		✓			
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan			✓		
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merk INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar			✓		
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME memperhatikan kebutuhan dan		✓			

	keinginan konsumen dari berbagai tingkal pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		1			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen			2		
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓			

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan		✓			
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya			✓		
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda		✓			
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda			✓		
2	Apakah anda yakin babwa INDIHOME		✓			

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami		✓			
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi			✓		
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga		✓			
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan profesional		✓			

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Iudikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang		✓			
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain			✓		
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya		✓			
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dan perusahaan pesaing		✓			

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain			✓		
3	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran		✓		✓	
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain		✓			
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya		✓			
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu			✓		
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya		✓			

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

ai) 06 (diisi peneliti)

1. No.Responden

2. Nama

3. Alamat

4. Usia

thn 30

5. Jenis kelamin

:a) Laki-laki

b) Perempuan

6 Status

:a) Menikah

b) Belum menikah

7. Pendidikan

:a) SMA

b) D-3

c) S-1

d) S-2

8. Pekerjaan

Rusi

Petunjuk Pengisian Angket

I. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias 2. Berilah tanda Ceklis(V) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.

3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami. 4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudarali atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan me mberi tanda Ceklis (V)yaitu:

- 1.(SS)=SangatSetuiju

Dengan Skor 5
2. (S)=Setuju

Dengan Skor 4
- 3.(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
- 4(TS)=TidakSetuju

Dengan Skor 2
5. (STS)=Sangat Tidak Setuju

Dengan Skor 1

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.					✓
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme				✓	
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan			✓		
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebayai merek yang inovatif					✓
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya			✓	✓	
	Melayani Semua Segmeu					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar				✓	
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan			✓		

	keinginankonsumen dari berbagai tingkat pendapalan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen				✓	
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen					✓
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini				✓	

Kualitas Layanan(X2)

No	Indikator(Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan				✓	
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya					✓
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan				✓	
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda			✓		
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan keniampuan INDIHOME dalam menanganí kebutuhan anda				✓	
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME					✓

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami				✓	
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi			✓		
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga				✓	
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri)terlihat rapi dan professional			✓		

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang					✓
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain				✓	
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya				✓	
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing			✓		

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain					✓
3	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran				✓	
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain			✓		
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya				✓	
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu					✓
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya				✓	

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden 07. (diisi peneliti)
2. Nama Johan. Jonatan A
3. Alamat Konungarai
4. Usia 30thn
5. Jenis kelamin a) Laki-laki b) Perempuan
6. Status :a) Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan :a) SMA b) D-3
8. Pekerjaan karyawan BUMN

Petunjuk Pengisian Angket

- I. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk cata penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V)yaitu:

- 1.(SS)=SangatSetuju

Dengan Skor 5
2. (S)=Setuju

Dengan Skor 4
- 3(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
- 4.(TS)=TidakSetuju

Dengan Skor 2
5. (STS)=Sangat Tidak Setuju

Dengan Skor 1

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.	✓				
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi aiauproduk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif	✓				
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merck INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan	✓				

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V)yaitu

1. Dengan Skor 5(SS)=SangatSetuju

2.(S)=Setuju

(KS)=KurangSetuju

4 (TS)=TidakSetuju

5 (STS)=Sangat Tidak Setuju
- Dengan Skor 4

Dengan Skor 3

Dengan Skor 2

Dengan Skor 1

Citra Merek(X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.	✓				
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merk yang inovatif	✓				
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merk INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagaisegmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merk INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan	✓				

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		✓			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen	✓				
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓			

Kualitas Layanan(X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujuh anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan		✓			
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya	✓				
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda		✓			
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda	✓				
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME		✓			

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami		✓			
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi	✓				
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga					
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan profesional		✓			

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang	✓				
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain		✓			
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya		✓			
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing	✓				

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran		✓			
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain	✓				
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya		✓			
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu	✓				
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya					

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- ai) 04 (diisi peneliti)
- 1.No.Responden Samanudin Hanjra
- 2.Nama 3.Aalamat Gunungsilol
- 4.Usia hn 28
5. Jenis kelamin :a)Laki-laki b)Perempuan
6. Status :a)Menikah b) Belum menikah
- 7.Pendidikan :a)SMA b)D-3
- ai S-1 d)S-2
- 8.Pekerjaan Wiraswara

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(V) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami,
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1.(SS)=Sangat Setuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=Kurang Setuju | Dengan Skor 3 |
| 4.(TS)=Tidak Setuju | Dengan Skor 2 |
| 5.(STS)=Sangat Tidak Setuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek(X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.			✓		
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan				✓	
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif			✓		
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya	✓				
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan				✓	

	keinginankonisumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merck INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen			✓		
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memanami kebutuhan saya sebagai konsumen		✓			
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini				✓	

Kualitas Layanan(X2)

No	Indikator (Kualitas Lavanar.)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda scring menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan			✓		
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya		✓			
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan	✓				
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda				✓	
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangari kebutuhan anda			✓		
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME		✓			

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami			✓		
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi				✓	
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga		✓			
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional	✓				

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang			✓		
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain.		✓			
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya				✓	
	Relention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudsh terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing			✓		

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain	✓				
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran		✓			
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain				✓	
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya			✓		
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya				✓	

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mahon diisi dan dilingkari pada jawaban yang ses

- uai) O C' ..(diisi pencliti)
1. No. Responden **miaun oun**
2. Nama 3. Alamat **Gemay Gemay si tor**
4. Usia **25 thn** b) Perempuan
5. Jenis kelamin :a) Laki-laki h) Belum menikah
6. Status :a) Menikah b) D-3
7. Pendidikan :a) SMA d) S-2
c) S-1 Goru
8. Pekerjaan

Petunjuk Pengisian Angket

- Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dnla rangka menyelesaikan Prodi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias 2. Berilah tanda Ceklis(v) pada piliban yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami
- Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami 4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (v) yaitu:

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1. (SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3. (KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4. (TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=Sangat Tidak Setuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan	✓				
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme			✓		
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan	✓				
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar			✓		
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan				✓	

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anua, apakah merek INDIIIOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen	✓				
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen		✓			
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan olch merek ini		✓			

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	✓				
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya		✓			
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda		✓			
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda		✓			
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME	✓				

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dJipahorai		✓			
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi			✓		
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersthan lingkungan fisi perusthaan (termasuk toliet,area parkir jika ada)sangat terjaga	✓				
2	Penampilan karyawan perusahaan(pakaiin szragam, kebersihan diri) terlitat rupi dia professional	✓				

Loyalitas Pelanygan(Y)

No	Indikator(Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dahm pembelian produk)					
1	Sava akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang					
2	Besar kemungkinin saya alan membeli produk dari INDIHOME lagi secelur mempertimbungkan menck tempat lain					
3	Saya akan merekomendasikan produk ins kepada teman dan keluarga saya					
	Retention (ketahanaan terbadap pengaruh negative dari perusshian pissing)					
1	Saya tidak mudah terpenganu olel promosi atau tawaran menarik dari penssahaan pesaing			✓		

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan raenicoba produk/layanan dari perusahaan lain	✓				
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	✓				
	Referalls (merefereasikan cecara total eksistensi perusahaan)					
-	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain			✓		
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya	✓				
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya				✓	

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

d i i s i p e n e l i t i)

1. No. Responden

2. Nama

3. Alamat

4. Usia

5. Jenis kelamin

6. Status

7 Pendidikan

8. Pekerjaan

27 thn b) Perempuan

a) Laki-laki b) Belum menikah

a) Menikah b) D-3

a) SMA d) S-2

c) S - 1

Tidak bekerja

Petunjuk Pengisian Angket

I. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias 2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.

3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami. 4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (v) yaitu:

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. L(SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=KurargSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4.(TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=Sangat Tida Setuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.	✓				
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme			✓		
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan	✓				
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya	✓				
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar	✓				
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan		✓			

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen	✓				
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen		✓			
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓			

No	Indikator (Kualitas Layanan)	) SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Andn sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan				✓	
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya	✓				
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda				✓	
	Assurance(Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda		✓			
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME					

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami				✓	
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi	✓				
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga		✓			
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional	✓				

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang	✓				
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain		✓			
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya		✓			
	Retention (ketahananterhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing		✓			

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain	✓				
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	✓				
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain	✓				
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan inidan akan merekomendasikannya	✓				
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpu ragu					✓
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya		✓			

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden (diisi peneliti) Tifany
2. Nama Guneng Sitohace
3. Alamat
4. Usia thn 30
5. Jenis kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
6. Status a) Merikah b) Belum menikah
7. Pendidikan a) SMA b) D-3
c) S-1 d) S-2
8. Pekerjaan Dokter

Petunjuk Pengisian Angket

- I. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawabun yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dergan membe ri tanda Ceklis (v)yaitu

- 1.(SS)=SangatSctuju

Dengan Skor 5
- 2.(S)=Sctuju

Dengan Skor 4
- 3.(KS)=KurargSchuju

Dengan Skor 3
- A(TS)=TidxSctuju

Dengan Skor 2
- 5(STS)=SangatTidakSetuju

Dengan Skor 1

Citra Merek(X1)

No	Indikatoe (Cltra Merck)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingka: keahlian yang meyakinkan. Merck ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan				✓	
2	Merek ini memiliki reputasi yang bak dalam hal profesionalisme	✓				
3	Mcrek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya			✓		
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merck INDIHOME menawarkan produk atau lsyanan yong dapat diakses olch berbagai segmen pasar	✓				
2	Apakah Anda percaya bahwa merck INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan			✓		

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen	✓				
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen				✓	
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini			✓		

Kualitas Layanan(X2)

No	Indikator(Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	✓				
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya			✓		
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan			✓		
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda	✓				
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemainpuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda	✓				

2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME					
---	----------------------------------	--	--	--	--	--

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami	✓				
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi	✓				
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga	✓				
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional				✓	

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang					
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain	✓				
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya	✓				
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing	✓				

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanandari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	✓				
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain	✓				
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya		✓			
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini,saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya		✓			

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden 12 .(diisi peneliti) 2. Nama James W. Nila
3. Alamat Gunung Sital
4. Usia 2gthn
5. Jenis kelamin :a)Laki-laki b)Perempuan
6. Status :a) Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan :a)SMA b)D-3
少 S-I d)S-2
8. Pekerjaan Gror0

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1.(SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2.(S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4.(TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=SangatTidakSetuju | Dengar Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merck ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.			✓		
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya	✓				
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan				✓	

	keinginankonsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDiHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		✓			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen	✓		✓		
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓			

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	✓				
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa inereka akan melakukannya				✓	
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda	✓				
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda		✓			
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME	✓				

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami					
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi					
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga					
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang					
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain					
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya					
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing					

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran			✓		
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain			✓		
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya		✓			
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya			✓		

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden 3. (diisi peneliti)
2. Nama 3. Alamat
4. Usia 28hm
5. Jenis kelamin :a) Laki-laki b) Perempuan
6. Status :a) Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan :a) SMA b) D-3
c) S-1 d) S-2
8. Pekerjaan karyawan swasta

Petunjuk Pengisian Angket

- Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
- Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami
- Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
- Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilin salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1.(SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2.(S))=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3. (KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4. (TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=SangatTidakSetuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.	✓				
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan	✓				
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya	✓				
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan	✓				

	keinginan konsumen dari terbagal tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		✓			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen	✓				
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓			

Kualitas Layanan(X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan		✓			
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya	✓				
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda	✓				
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda		✓			
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME	✓				

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empatky (Empati)					
1	Stai layanan berkomunikasi dengan cara yang men:buat Anda merasa dipahaini		✓			
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi	✓				
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga		✓			
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional	✓				

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator(Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang	✓				
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain		✓			
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya	✓				
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing		✓			

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain	☒	☐	☐	☐	☐
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	☐	☒	☐	☐	☐
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)	☐	☐	☐	☐	☐
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain	☒	☐	☐	☐	☐
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya	☐	☒	☐	☐	☐
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layananyang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu	☒	☐	☐	☐	☐
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya	☐	☒	☐	☐	☐

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- | | | |
|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| 1.No.Responden | (diisi peneliti) Hidayat daw010 | |
| 2.Nama | Gunungsitau | |
| 3.Alamat | Gunungsitau | |
| 4. Usia | 21.thn | |
| 5.Jenis kelamin | :a) Laki-laki | b) Perempuan |
| 6. Status | :a)Menikah | b)Belum menikah |
| 7. Pendidikan | :a) SMA | b)D-3 |
| | c)S-1 | d)S-2 |
| 8.Pekerjaan | Karyawan | BUMN |

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda C ekkis (v) yaitu:

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1.(SS)=SangatSetuju | Dengan Skor 5 |
| 2.(S)=Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3.(KS)=KurangSetuju | Dengan Skor 3 |
| 4.(TS)=TidakSetuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS)=Sangat Tidak Setuju | Dengan Skor 1 |

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional			✓		
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.			✓		
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme				✓	
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif			✓		
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya				✓	
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan			✓		

	keinginan konsument dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen				✓	
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen					
2	Saya merasa dihargai scbagai pelanggan oleh merek ini			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Arda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan				✓	
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya			✓		
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda				✓	
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemarpuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda			✓		
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME					

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami				✓	
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi			✓		
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga		✓			
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional				✓	

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang			✓		
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain				✓	
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya		✓			
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing			✓		

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain				✓	
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran		✓			
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain			✓		
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya				✓	
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya			✓		

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No. Responden 15 (diisi peneliti)
Kurnia Ramadani
2. Nama Kurnia Ramadani
3. Alamat Gunung Sitoli
4. Usia 24 thn
5. Jenis kelamin :a) Laki-laki b) Perempuan
6. Status :a) Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan :a) SMA b) D-3
c) S-1
8. Pekerjaan Asisten Sekretaris

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-I Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan1 pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya g'ina mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V)yaitu:

- 1.(SS)=SangatSetuiu

Dengan Skor 5
2. (S)=Setuju

Dengan Skor 4
- 3.(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
- 4.(TS)=TidakSetuju

Dengan Skor 2
- 5.(STS)=SangatTidakSetuju

Dengan Skor 1

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.		✓			
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan			✓		
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif		✓			
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar			✓		
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan		✓			

	keinginankonsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		✓			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen			✓		
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini		✓		✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan		✓			
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya			✓		
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan		✓			
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda		✓			
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda			✓		
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME		✓			

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)		✓			
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami		✓			
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi			✓		
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet,zrea parkir jika ada) sangat terjaga		✓			
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam,kebersihan diri) terlihat rapi dan professional		✓			

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang		✓			
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain		✓			
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya			✓		
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing		✓			

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran			✓		
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain		✓			
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya		✓			
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu			✓		
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya		✓			

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

1. No.Responden 16 (diisi peneliti)
- 2.Nama Muhammad Nur Hafidza
- 3.Alamat : Gununssol
- 4.Usia 2..th
- 5.Jenis kelamin : a)Laki-laki b)Perempuan
6. Status : a)Menikah b) Belum menikah
- 7.Pendidikan : a)SMA b)D-3
c)S-1 d) S - 2
- 8.Pekerjaan Pengusaha

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V)yaitu:

- 1.(SS)=SangatSetuju

Dengan Skor 5
- 2.(S)=Setuju

Dengan Skor 4
- 3(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
4. (TS)=TidakSetujy

Dengan Skor 2
- 5.(STS)=SangatTidakSetuju

Dengan Skor 1

Citra Merek(X1)

No	Ind:kator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.				✓	
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme			✓		
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan				✓	
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif					✓
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya			✓		
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar				✓	
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan					✓

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen			✓		
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen					
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini				✓	✓

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator(Kualitas Layanaa)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan			✓		
2	Ketika perusahaan ini berjanji entuk melakukan sesuatu pada waktu te.tentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya				✓	
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan					✓
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda			✓		
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda				✓	

2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME					
---	----------------------------------	--	--	--	--	---

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami			✓		
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi				✓	
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada)sangat terjaga					✓
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam,kebersihan diri) terlihat rapi dan professional			✓		

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang				✓	
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain			✓		
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya				✓	
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing					✓

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain			✓		
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran				✓	
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain					✓
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya			✓		
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini. saya akan merekomendasikannya tanpa ragu				✓	
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya					✓

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai):..(diisi peneliti)

- | | | |
|-------------------|--------------------|------------------|
| 1. No. Responden | Yohan Afrian Zebur | |
| 2. Nama | | |
| 3. Alamat | Gunungsitol | |
| 4. Usia | 23.thn | |
| 5. Jenis kelamin | a) Laki-laki | b) Perempuan |
| 6. Status | a) Menikah | b) Belum menikah |
| 7. Pendidikan | a) SMA | b) D-3 |
| | c) S-1 | d) S-2 |
| 8. Pekerjaan Guru | | |

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V) yaitu:

- 1.(SS)=SangatSetuju

Dengan Skor 5
2. (S)=Setuju

Dengan Skor 4
- 3.(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
- 4.(TS)=TidakSetuju

Dengan Skor 2
5. (STS)=SangatTidakSetuju

Dengan Skor 1

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.			✓		
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme		✓			
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan			✓		
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif					
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		✓			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar			✓		
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan				✓	

	keinginankonsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen		✓			
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen			✓		
2	Saya merasa dihargai sebagai peanggan oleh merek ini				✓	

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator(Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujuakah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan		✓			
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya			✓		
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan				✓	
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda		✓			
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda			✓		
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME				✓	

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami		✓			
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi			✓		
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga				✓	
2	Fenampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan profesional		✓			

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang			✓		
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain		✓			
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya			✓		
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing				✓	

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pas ran			✓		
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengansenang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain				✓	
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya		✓			
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini,saya akan merekomendasikannya tanpa ragu			✓		
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya				✓	

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- | | | |
|------------------|---------------|------------------|
| 1. No. Responden | 17 | diisi peneliti) |
| 2. Nama | Selwis | Usman |
| 3. Alamat | Gunungstedi | |
| 4. Usia | 28..thn | |
| 5. Jenis kelamin | :a) Laki-laki | b) Perempuan |
| 6. Status | :a) Menikah | b) Belum menikah |
| 7. Pendidikan | :a) SMA | b) D-3 |
| | c) S-1 | d) S-2 |
| 8. Pekerjaan | Karyawan | Guru |

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(V) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (v)yaitu:

- 1.(SS)=SangatSetuju

Dengan Skor 5
- 2..(S))=Setuju

Dengan Skor 4
- 3.(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
- 4.(TS)=TidakSetuju

Dengan Skor 2
5. (STS)=Sangat Tidak Setuju

Dengan Skor 1

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.	☒				
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme	☒				
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		☒			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif	☒				
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya		☒			
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar	☒				
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan		☒			

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan preferensi berbagai jenis konsumen	✓				
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen		✓			
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini	✓				

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator(Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	✓				
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya		✓			
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan	✓				
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda		✓			
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda	✓				
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME		✓			

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami	✓				
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi		✓			
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga	✓				
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional		✓			

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang	✓				
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/ternpat lain	✓				
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya					
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari peruszhaan pesaing)		✓			
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing					

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain		✓			
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran	✓				
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain		✓			
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan inidan akan merekomendasikannya	✓				
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanparagu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya	✓				

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- | | | |
|------------------|-----------------------|------------------|
| 1. No. Responden | :1. :(diisi peneliti) | |
| 2. Nama | Seforinus Iose | |
| 3. Alamat | Gonum sitol | |
| 4. Usia | 30.thn | |
| 5. Jenis kelamin | a) Laki-laki | b) Perempuan |
| 6. Status | a) Menikah | b) Belum menikah |
| 7. Pendidikan | a) SMA | b) D-3 |
| | c) S-1 | d) S-2 |
| 8. Pekerjaan | Guru | |

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menvelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V)yaitu:

1. (SS)=SangatSetuju

Dengan Skor 5
- 2.(S)=Setuju

Denigan Skor 4
- 3.(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
- 4(TS)=TidakSetuju

Dengan Skor 2
- 5.(STS)=SangatTidakSetuju

Dengan Skor 1

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.				✓	
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme					✓
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan			✓		
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif				✓	
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya					✓
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar			✓		
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dan				✓	

	keinginan konsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai jenis konsumen					✓
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen			✓		
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini				✓	

Kualitas Layanan(X2)

No	Indikator (Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability(Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan					✓
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya				✓	
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan			✓		
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda					✓
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda				✓	
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME			✓		

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami					
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi				✓	
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan isik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga			✓		
2	Penampilan karyawan perusahaan (pakaian seragam, kebersihandiri) terlihat rapi dan professional					✓

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang				✓	
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat lain					✓
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya			✓		
	Retention (ketahanan terhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing				✓	

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain					✓
3	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran			✓		
	Referalls (mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain				✓	
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan ini dan akan merekomendasikannya					✓
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu			✓		
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya				✓	

IDENTITAS RESPONDEN

Identitas Responden

(Mohon diisi dan dilingkari pada jawaban yang sesuai)

- 1.No Responden 26 (diisi peneliti)
2. Nama Sediar Harif
- 3.Alamat Gunung Sitol
4. Usia 25.thn
5. Jenis kelamin :a) Laki-laki b)Perempuan
6. Status :a)Menikah b) Belum menikah
7. Pendidikan :a) SMA b)D-3
c)S-1 d)S-2
- 8.Pekerjaan Wiraswasta

Petunjuk Pengisian Angket

1. Daftar pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan Prodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
2. Berilah tanda Ceklis(v) pada pilihan yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Jawablah pernyataan-pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/i, Saudara/i dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
4. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/i, Saudara/i atas partisipasinya guna inensukseskan penclitian ini.

KUESIONER (ANGKET)

Petunjuk isian angket:

Ada empat (4) alternatif jawaban yang dapat dipilih dan pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda Ceklis (V)yaitu:

- 1.(SS)=SangatSetuju

Dengan Skor 5
- 2.(S)=Setuju

Dengan Skor 4
- 3.(KS)=KurangSetuju

Dengan Skor 3
- 4.(TS)=TidakSetuju

Dengan Skor 2
- 5.(STS)=SangatTidakSetuju

Dengan Skor 1

Citra Merek (X1)

No	Indikator (Citra Merek)	SS	S	KS	TS	STS
	Kesan Profesional					
1	Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan. Merek ini menunjukkan tingkat keahlian yang meyakinkan.		✓			
2	Merek ini memiliki reputasi yang baik dalam hal profesionalisme	✓				
3	Merek ini memberikan solusi atau produk yang dapat diandalkan		✓			
	Kesan Modern					
1	Merek ini memberikan kesan sebagai merek yang inovatif			✓		
2	Merek ini menggunakan teknologi terkini dalam produk atau layanannya	✓				
	Melayani Semua Segmen					
1	Menurut pengalaman Anda, apakah merek INDIHOME menawarkan produk atau layanan yang dapat diakses oleh berbagai segmen pasar		✓			
2	Apakah Anda percaya bahwa merek INDIHOME mempertimbangkan kebutuhan dzn			✓		

	keinginankonsumen dari berbagai tingkat pendapatan					
3	Menurut Anda, apakah merek INDIHOME memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagni jenis konsumen	✓				
	Perhatian Kepada Konsumen					
1	Merek ini selalu berusaha memahami kebutuhan saya sebagai konsumen		✓			
2	Saya merasa dihargai sebagai pelanggan oleh merek ini			✓		

Kualitas Layanan (X2)

No	Indikator(Kualitas Layanan)	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Seberapa setujukah anda bahwa Anda sering menerima layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	✓				
2	Ketika perusahaan ini berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu,seberapa setuju Anda bahwa mereka akan melakukannya		✓			
	Responsiveness (Daya tanggap)					
1	Apakah staf atau karyawan INDIHOME cepat dalam memberikan layanan yang Anda butuhkan					
2	Apakah staf atau karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda	✓				
	Assurance (Jaminan)					
1	Apakah anda yakin dengan kemampuan INDIHOME dalam menangani kebutuhan anda		✓			
2	Apakah anda yakin bahwa INDIHOME			✓		

	akan memenuhi janji-janji mereka					
	Empathy(Empati)					
1	Staf layanan berkomunikasi dengan cara yang membuat Anda merasa dipahami	✓				
2	Apakah Staf layanan tampak mengerti masalah yang Anda hadapi		✓			
	Tangible (Bukti langsung)					
1	Kerapian dan kebersihan lingkungan fisik perusahaan (termasuk toilet, area parkir jika ada) sangat terjaga			✓		
2	Penampilan karyawan perusahaan (pekaian seragam, kebersihan diri) terlihat rapi dan professional					

Loyalitas Pelanggan(Y)

No	Indikator (Loyalitas Pelanggan)	SS	S	KS	TS	STS
	Repeat Purchase (kesetiaan dalam pembelian produk)					
1	Saya akan sering memilih produk INDIHOME untuk pembelian berulang		✓			
2	Besar kemungkinan saya akan membeli produk dari INDIHOME lagi sebelum mempertimbangkan merek/tempat iain					
3	Saya akan merekomendasikan produk ini kepada teman dan keluarga saya		✓			
	Retention (ketahanaanterhadap pengaruh negative dari perusahaan pesaing)					
1	Saya tidak mudah terpengaruh oleh promosi atau tawaran menarik dari perusahaan pesaing			✓		

2	Saya merasa lebih nyaman dan percaya menggunakan produk/layanan dari perusahaan ini dibandingkan dengan mencoba produk/layanan dari perusahaan lain	✓				
3.	Saya akan merekomendasikan produk/layanan perusahaan ini kepada orang lain meskipun ada alternatif yang serupa di pasaran		✓			
	Referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)					
1	Saya akan dengan senang hati menceritakan pengalaman positif saya dengan perusahaan ini kepada orang lain			✓		
2	Saya merasa bangga menjadi pelanggan perusahaan inidan akan merekomendasikannya	✓				
3	Jika seseorang bertanya tentang produk/layanan yang ditawarkan perusahaan ini, saya akan merekomendasikannya tanpa ragu		✓			
4	Saya percaya diri merekomendasikan perusahaan ini karena kualitas produk/layanannya			✓		

LAMPIRAN 2



LAMPIRAN 3

1. Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)

		Correlations										
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.128	.346**	.296*	.134	.094	.478**	.258*	.417**	.326**	.643**
	Sig. (2-tailed)		.281	.003	.011	.259	.431	.000	.027	.000	.005	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1_2	Pearson Correlation	.128	1	-.125	.220	.347**	.104	.087	.486**	-.024	.313**	.455**
	Sig. (2-tailed)	.281		.292	.061	.003	.379	.467	.000	.843	.007	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1_3	Pearson Correlation	.346**	-.125	1	.096	-.035	.306**	.247*	.021	.595**	.190	.489**
	Sig. (2-tailed)	.003	.292		.417	.771	.008	.035	.860	.000	.107	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X1_4	Pearson Correlation	.296*	.220	.096	1	.335**	.288*	.272*	.354**	.105	.334**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.011	.061	.417		.004	.013	.020	.002	.379	.004	.000

X2_3	Pearson Correlation	.101	.209	1	-.024	.161	.269*	.131	.045	.515**	.136	.476**
	Sig. (2-tailed)	.397	.076		.839	.173	.021	.270	.708	.000	.250	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2_4	Pearson Correlation	.396**	.133	-.024	1	.073	.081	.445**	.202	-.023	.400**	.496**
	Sig. (2-tailed)	.001	.263	.839		.541	.495	.000	.087	.849	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2_5	Pearson Correlation	.052	.446**	.161	.073	1	.023	.126	.376**	.219	.053	.474**
	Sig. (2-tailed)	.665	.000	.173	.541		.845	.287	.001	.063	.653	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2_6	Pearson Correlation	.215	.227	.269*	.081	.023	1	.138	.241*	.271*	.191	.508**
	Sig. (2-tailed)	.067	.053	.021	.495	.845		.243	.040	.020	.106	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2_7	Pearson Correlation	.601**	.259*	.131	.445**	.126	.138	1	.197	.312**	.270*	.648**

	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.270	.000	.287	.243		.095	.007	.021	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2_8	Pearson Correlation	-.013	.500**	.045	.202	.376**	.241*	.197	1	.094	.167	.519**
	Sig. (2-tailed)	.910	.000	.708	.087	.001	.040	.095		.428	.158	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2_9	Pearson Correlation	.064	.304**	.515**	-.023	.219	.271*	.312**	.094	1	.060	.531**
	Sig. (2-tailed)	.593	.009	.000	.849	.063	.020	.007	.428		.616	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2_10	Pearson Correlation	.319**	.251*	.136	.400**	.053	.191	.270*	.167	.060	1	.532**
	Sig. (2-tailed)	.006	.032	.250	.000	.653	.106	.021	.158	.616		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.533**	.638**	.476**	.496**	.474**	.508**	.648**	.519**	.531**	.532**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

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

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

3. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

[illegible]

[illegible]

TOTAL_Y	Pearson Correlation	.670**	.491**	.624**	.645**	.596**	.507**	.658**	.486**	.474**	.549**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

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

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

4. Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.737	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	33.44	30.472	.516	.698
X1_2	33.41	33.218	.300	.730
X1_3	33.40	32.576	.332	.726
X1_4	33.33	30.085	.464	.705
X1_5	33.23	32.903	.331	.726
X1_6	33.38	33.406	.305	.729
X1_7	33.37	31.542	.409	.715
X1_8	33.37	31.597	.398	.716
X1_9	33.41	30.995	.413	.714
X1_10	33.52	30.947	.500	.701

5. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.722	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	33.66	32.256	.383	.700
X2_2	33.62	31.045	.516	.679
X2_3	33.71	33.069	.317	.710
X2_4	33.48	32.753	.340	.706
X2_5	33.67	32.779	.301	.713
X2_6	33.77	32.098	.334	.708
X2_7	33.53	30.391	.516	.677
X2_8	33.55	32.501	.369	.702
X2_9	33.71	31.986	.371	.702
X2_10	33.51	32.003	.374	.701

6. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	33.73	34.674	.559	.731
Y_2	34.04	36.957	.333	.761
Y_3	33.64	35.427	.504	.738
Y_4	33.74	34.723	.522	.735
Y_5	33.71	35.513	.463	.743
Y_6	33.67	37.085	.365	.756
Y_7	33.68	34.774	.542	.733
Y_8	33.89	37.016	.327	.762
Y_9	33.77	37.237	.315	.764
Y_10	33.81	36.240	.408	.751

7. Uji Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Citra Merek	73	19	46	37.10	6.174
Kualitas Layanan	73	19	46	37.36	6.199
Loyalitas Pelanggan	73	19	47	37.52	6.579
Valid N (listwise)	73				

8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized
Residual

N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.65434814
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.081
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.121
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.113
	Upper Bound	.130

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 562334227.

9. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Citra Merek	.380	2.631
	Kualitas Layanan	.380	2.631

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

10. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.139	1.821		-.076	.940
	Citra Merek	-.050	.074	-.127	-.673	.503
	Kualitas Layanan	.126	.074	.321	1.702	.093

a. Dependent Variable: ABS_RES

11. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.701	2.814		.960	.340
	Citra Merek	.478	.115	.449	4.168	.000
	Kualitas Layanan	.457	.114	.431	4.000	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

12. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2154.712	2	1077.356	78.434	.000 ^b
	Residual	961.507	70	13.736		
	Total	3116.219	72			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Citra Merek

13. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.691	.683	3.706

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Citra Merek

14. Uji Koefisien Korelasi

Correlations

		Citra Merek	Loyalitas Pelanggan
Citra Merek	Pearson Correlation	1	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	73	73
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	73	73

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

Correlations

		Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	73	73
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	73	73

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



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ili, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 03 Maret 2025

Perihal : Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kpd Yth. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RINTA ASTUTI TELAUMBANUA

NIM : 2321348

Jumlah SKS yang sudah diselesaikan : 129 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini :

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Indihome terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Gunungsitoli		

2. Dengan permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/Ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat saya,

Pemohon

RINTA ASTUTI TELAUMBANUA
NIM. 2321348



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> Email : mnj@unias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Rinta Astuti Telaumbanua
Nim : 2321348
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Tema	BRANDING
Judul	PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
Fenomena	<i>Branding IndiHome</i> atau citra merek <i>indihome</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, PT. Telekomunikasi Indonesia perlu terus memperkuat branding mereka dengan memastikan bahwa kualitas layanan sesuai dengan janji merek, serta terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan <i>tren</i>. Perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kualitas produk yang lebih unggul dari pada pesaing dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan merek yang ditawarkan sehingga dapat menciptakan budaya daya saing yang tinggi. Dihak lain mungkin saja kualitas produk yang diberikan sudah dirasa baik oleh perusahaan, tetapi karena tingkat pengetahuan pelanggan semakin tinggi, sehingga pelanggan merasa bahwa produk yang diberikan tidak sesuai bahkan jauh dibawah harapan. Hal ini dibuktikan dengan indikator-indikator permasalahan sebagai berikut: 1. Beberapa pelanggan mengeluhkan masalah teknis atau layanan yang kurang memuaskan. 2. Persaingan pasar yang semakin ketat, dimana kita tau <i>indihome</i> sekarang memiliki pesaing di pasaran. Jika <i>indihome</i> tidak memiliki branding yang cukup kuat dari pesaing tersebut, maka mungkin pelanggan akan berpindah pada layanan lain. 3. Banyak nya keluhan pelanggan terhadap <i>branding indihome</i>,

	dimana perbedaan harga pembayaran yang sudah ditetapkan dari awal. Kadang tagihannya bertambah tanpa konfirmasi kepada pelanggan. 4. Banyak keluhan pelanggan yang disertai tanggapan yang kurang cepat dari perusahaan membuat pelanggan merasa tidak puas dan pada akhirnya mencabut produk <i>Indihome</i> dan berhenti berlangganan. Dan berdampak buruk terhadap <i>branding indihome</i>. 5. Gangguan yang terus meningkat seperti jaringan tidak stabil ketika hujan datang membuat <i>Indihome</i> harus berusaha untuk mengatasi permasalahan sehingga permasalahan ini tidak memberikan dampak buruk terhadap <i>branding indihome</i>.
Lokus	PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)
Alamat	Telkom Gunungsitoli, jln. Moh hatta VII,, saombo, Kota GunungSitoli, Gunungsitoli, Sumatera Utara
Latar Belakang	Dalam era persaingan yang semakin ketat, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen menjadi sangat penting bagi perusahaan. <i>Indihome</i> merupakan salah satu layanan penyedia jaringan internet terbesar dan terkemuka di Indonesia. Di era digital saat ini, internet telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kebutuhan akan koneksi internet yang cepat dan andal mendorong pertumbuhan pesat industri penyedia layanan internet atau <i>Internet Service Provider (ISP)</i>. Di Indonesia, <i>IndiHome</i>, sebagai salah satu pemain utama di pasar ini, menawarkan berbagai paket layanan internet dan hiburan. Dalam pasar yang kompetitif, <i>branding</i> menjadi faktor krusial bagi <i>IndiHome</i> untuk membedakan diri dari pesaing, menarik pelanggan, dan membangun loyalitas merek. Citra merek yang kuat menciptakan persepsi positif di benak konsumen mengenai kualitas, keandalan, dan nilai yang ditawarkan oleh merek. Dalam konteks <i>IndiHome</i>, <i>branding</i> yang efektif dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal terhadap merek dan bersedia merekomendasikan layanan <i>IndiHome</i> kepada orang lain. Pengaruh citra merek dan kualitas layanan Terhadap Loyalitas pelanggan. Citra merek memiliki peran penting dalam membentuk persepsi

pelanggan terhadap kualitas layanan IndiHome. Merek yang kuat dapat memberikan jaminan kualitas, sehingga pelanggan merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang baik. Selain itu, *branding* juga berperan dalam membangun hubungan emosional dengan pelanggan. Merek yang berhasil menciptakan hubungan emosional yang kuat akan membuat pelanggan merasa terikat dan loyal.

Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas dengan layanan IndiHome cenderung akan tetap menggunakan layanan tersebut dan bahkan menjadi *advocate* merek yang merekomendasikan IndiHome kepada orang lain. Loyalitas pelanggan yang tinggi pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi IndiHome, seperti mengurangi biaya pemasaran, meningkatkan *customer lifetime value*, dan menciptakan keunggulan kompetitif.

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapat mengenai pengaruh *branding* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas merek:

- **Kotler dan Keller (2012):** *Brand equity* yang kuat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa yakin dengan kualitas dan nilai merek. Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan bersedia membayar harga premium untuk merek yang mereka percaya.
- **Aaker (1991):** *Brand personality* yang positif dapat menciptakan hubungan emosional dengan pelanggan. Pelanggan yang merasa terhubung dengan merek secara emosional cenderung lebih loyal dan bersedia merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain.
- **Oliver (1999):** Kepuasan pelanggan adalah antecedent loyalitas merek. Pelanggan yang puas dengan pengalaman mereka menggunakan produk atau layanan cenderung akan mengembangkan loyalitas terhadap merek tersebut.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti mengangkat judul “ Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Indihome Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memahami pengaruh suatu *brand*, terhadap kepuasan pelanggan serta loyalitas Pelanggan terhadap suatu *brand*.

Rumusan Masalah	1. Apa ada pengaruh cita merek terhadap loyalitas pelanggan? 2. Apa kah ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan? 3. Apakah ada pengaruh citra merek dan kualitas layanan indihome terhadap loyalitas pelanggan?
Tujuan Penelitian	1. Untuk menegetahui pengaruh citra merek <i>indihome</i> terhadap loyalitas pelanggan 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan 3. Untuk mengetahui pengaruh <u>citra meek</u> dan kualitas layanan indihome terhadap loyalitas pelanggan
Metode Penelitian	Metode penelitian menurut Sugiyono (2017:3), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu di perhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. 1. Jenis Penelitian Jenis penelitian adalah gambaran yang dilakukan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Jenis penelitian menurut sofian siregar (2017 :7) yakni: 1. Jenis Kualitatif (data berbentuk kalimat), yaitu penelitian yang didasarkan pada kualitatif yakni tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat. 2. Jenis Kuantitatif (data berbentuk angka), yaitu penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan. 3. Gabungan (data berbentuk kalimat dan angka) yaitu yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan penelitian menurut para ahli di atas, peneliti menggunakan jenis data penelitian kuantitatif. Dimana peneliti akan menganalisis data dan menguji hipotesis serta menarik kesimpulan penelitian secara analisis data, pengujian hipotesis, yang komprehensif dan informative. 2. Teknik Pengumpulan data Teknik pengumpulan data kuantitatif merupakan langkah penting dalam proses penelitian, karena kualitas dan keakuratan data sangat mempengaruhi hasil penelitian. Dengan menggunakan metode yang

tepat, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang valid dan reliabel, sehingga mampu menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis dengan efektif. Berikut beberapa langkah untuk teknik pengumpulan data dalam metode kuantitatif:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah salah satu teknik paling umum dalam penelitian kuantitatif. Peneliti menyusun daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Menurut Sugiyono (2016), kuesioner memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari banyak responden secara bersamaan, sehingga efisien dan dapat menghasilkan data dengan tingkat validitas yang tinggi. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup, di mana responden memilih jawaban dari pilihan yang tersedia.

2. Observasi

Observasi dalam konteks penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara mengamati objek atau fenomena tertentu untuk mengumpulkan data yang relevan. Menurut Unaradjan (2019), observasi dapat dilakukan dengan instrumen seperti lembar pengamatan untuk mencatat variabel-variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Observasi ini membantu peneliti memahami konteks dan perilaku subjek penelitian secara langsung.

3. Penggunaan dataset statistik

Penggunaan dataset statistik adalah metode di mana peneliti menggunakan data yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain, seperti lembaga pemerintah atau organisasi penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis tanpa perlu mengumpulkan data baru, sehingga lebih efisien. Ini juga membantu dalam mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang fenomena yang diteliti.

4. Tes dan Ujian

Metode tes atau ujian digunakan untuk mengukur kemampuan atau karakteristik tertentu dari responden. Menurut Unaradjan (2019), instrumen penelitian berupa soal ujian dapat digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai pengetahuan atau keterampilan.

3. Teknik Analisis Data

Menurut sugiyono (2020,p 129) analisa data adalah proses mencari dan menyusun data yang di peroleh dan wawancara, catatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat di pahami dan di informasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik analisis data kuantitatif.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah proses yang krusial untuk mengolah dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data yakni Uji Instrumen Penelitian yang berarti dengan melakukan uji validitas (untuk mengetahui valid atau tidak valid nya data) dan uji reabilitas (untuk mengukur konsistensi jawaban responden atas kuesioner) dengan menggunakan SPSS 26, yaitu dengan uji signifikansi yakni untuk membandingkan nilai r hitung dengan r tabel correlation product moment dengan derajat kebebasan sebesar ($df=n-2$) dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$. Jika r hitung $> r$ tabel dan nilai positif maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Suliyanto, 2011). Pengujian reabilitas digunakan untuk mengetahui kesamaan dari hasil pengukuran apabila dilakukan beberapa kali penggunaan alat ukur yang sama (Sugiyono, 2019). Uji reliabilitas yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 26, yaitu dengan uji statistik cronbach alpha digunakan untuk mengetahui r hitung.

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menarik kesimpulan, bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan data numerik atau angka untuk menganalisis fenomena yang sedang di teliti. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan pengolahan data yang dapat di ukur secara objektif dan dihitung menggunakan statistic. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis, mengidentifikasi hubungan antar variable, dan menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi kepada populasi yang lebih luas. Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif sering kali melibatkan survey, eksperimen, atau analisis data sekunder yang diolah dengan Teknik statistic untuk mengukur frekuensi, hubungan sebab-akibat, atau

	perbandingan antar kelompok. Penelitian ini cenderung bersifat sistematis, terstruktur, dan terukur, serta menekankan pada validitas dan reliabilitas data untuk menghasilkan Kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.
Daftar Pustaka	Aritopan, M., & Yokanan, R. T. (2022). Analisis pengaruh brand equity terhadap purchase decision wifi Indihome di Sleman. <i>Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Teknososiopreneur</i>, 1(1), 16-24. Wijayanto, I., & Iriani, S. S. (2013). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen. <i>Jurnal Ilmu Manajemen</i>, 1(3), 910-918. KHUIRUNNISA, Arifatu Afifah, WIJAYANTO, Andi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. <i>Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis</i>, 2021, 10.1. 672-680 KURNIAWATI, Dewi. Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan KFC cabang Kawi Malang). 2014. PhD Thesis. Brawijaya University

Gunungsitoli, Januari 2025

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M.
Nidn. 0112078103

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi Manajemen



Idarni Harefa, S.E.,M.M.
Nidn. 0128129102

Bimbingan dan Pembinaan: penyusunan proposal

NIM

3321348

NAMA MAHASISWA :

SINTA ASTUTI TELAUMBANUA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

PENGARUH CITRA MERK (DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) GUNUNGSITOU

LOKUS :

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)

Dosen Pembimbing :

Yupiter Mendrofa, SE,MM

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

Branding

11/03/2025

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	bab 1 28 Mar 2025 11:52:48	pendahuluan File Skripsi	Perbaiki bab 1. Sempurnakan permasalahan penelitian, perbaiki manfaat penelitian, rapikan penulisan. Terimakasih 26 Mar 2025 23:05:21
2	BAB 1 11 Apr 2025 14:14:17	PENDAHULUAN File Skripsi	Perbaiki kembali Bab 1. Terimakasih 11 Apr 2025 15:11:44

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
3	bab 1 15 Apr 2025 10:02:00	pendahuluan File Skripsi	ACC Bab I. Lanjutkan ke Bab II. Terimakasih. 15 Apr 2025 13:38:33
4	BAB 2 16 Apr 2025 09:52:13	TINJAUAN PUSTAKA File Skripsi	Perbaiki kembali Bab II. Perbaiki tata penulisan, tambahkan tinjauan pustaka sesuai judul, sempurnakan kerangka pemikiran. Terimakasih. 16 Apr 2025 14:56:40
5	BAB 2 09 May 2025 12:55:26	tinjauan pustaka File Skripsi	ACC Bab II. Lanjutkan ke Bab III. Terimakasih. 09 May 2025 14:19:59
6	BAB 3 09 May 2025 14:44:01	METODE PENELITIAN File Skripsi	Perbaiki Bab III. Perbaiki Jenis penelitian, Populasi dan sampel, Perbaiki Teknik analisa data. Terimakasih. 09 May 2025 15:10:17
7	BAB 3 10 May 2025 14:59:04	METODE PENELITIAN File Skripsi	ACC Bab III. Pdf kan semua Rancangan Penelitian dan kirim kembali di SIMAT. Terimakasih. 10 May 2025 15:04:22
8	RANCANGAN PENELITIAN 14 May 2025 13:42:02	BAB I,II,III KUESIONER File Skripsi	ACC Rancangan Penelitian. Silahkan mendaftar Seminar Proposal. Terimakasih. 14 May 2025 13:44:02

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : RINTA ASTUTI TELAUMBANUA
NPM : 2321348
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Indihome Di PT. Telekomunikasi
Indonesia (Telkom) Kota Gunungsitoli.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Gunungsitoli, 14 Mei 2025

Plt. Ketua Prodi Manajemen



Idarni Harefa S.E.,M.E

NIDN. 0128129102

Dosen Pembimbing

Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M

NIDN. 0112078103



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jl. Karat No. 30 Kel. Bir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Jumat tanggal Enam belas bulan Mei tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : RINTA ASTUTI TELAUMBANUA
NIM : 2321348
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Gunungsitoli.

Waktu Pelaksanaan : 10.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah

1. Yupiter Mendrofa, SE.,MM
(Pembimbing)
2. Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,MM
(Penelaah)

1

2

Tanda Tangan

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Yupiter Mendrofa, SE.,MM (Pembimbing)	78
2. Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,MM (Penelaah)	70
Total Nilai	74

Rata-rata nilai adalah: 74

Gunungsitoli, 16 Mei 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128120102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No 30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: RINTA ASTUTI TELAUMBANUA
NIM	: 2321348
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Gunungsitoli

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :
hari / tanggal : Jumat, 16 Mei 2025
Pukul : 10.00 wib-selesai
tempat : Ruang Rapat

Dengan hasil penilaian :

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ | Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100) |
| ☒ | Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89) |
| ☐ | Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69) |
| ☐ | Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5) |

Gunungsitoli, 10 Mei 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,


Idaru Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0/28109102

Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : RINTA ASTUTI TELAUMBANUA

NIM : 2321348

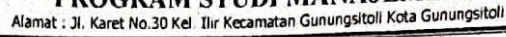
Judul Penelitian : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1		Sempurnakan materi permasalahan dan kesimpulan dengan keadaan di lapangan
2		Buat populasi dan sampel yang benar
3		Sempurnakan tata tulis (spasi, kata-kata yang ambigu dsb)
4		Pahami awal masalah penelitian
5		Penelitian terdahulu diperbaiki dan ditambahkan min 2 lagi

Gunungsitoli, 16 Mei 2024
Dosen Penelaah,

Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,MM
NIDN. 0113037504



Yupiter Mendrofa, SE.,MM
NIDN. 0112078103

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : Rinta Astuti Telaumbanua
NIM : 2321348
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Rancangan : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) kota Gunungsitoli

Telah diperiksa dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke tahap penelitian.

Disetujui oleh:

Gunungsitoli, Mei 2025

Dosen Penelaah,



Yuterlin Zalukhu, S.sos.,M.M
NIDN. 0113037504

Dosen Pembimbing,



Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M
NIDN. 0112078103

Mengetahui:

Plt. Ketua Prodi Manajemen,



Idarni Harefa, S.E.,M.E
NIDN. 0128129102



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

19 Juni 2025

Nomor : 867/UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PT. Telekomunikasi (Telkom)
Kota Gunungsitoli
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : Rinta Astuti Telaumbanua
NIM : 2321348
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan indihome di PT. Telekomunikasi (Telkom) Kota Gunungsitoli
Lokasi Penelitian : PT. Telekomunikasi (Telkom) Kota Gunungsitoli
Jadwal Penelitian : 19 Juni 2025 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.


Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN. 0111038208

Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Peneliti yang bersangkutan (Rinta Astuti Telaumbanua)
 6. Arsip

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN

Nama Tempat Penelitian : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)
GUNUNGSITOLI

Alamat Tempat Penelitian : Jl.Moh.Hatta, Kel, Pasar Kec.Gunugsitoli, Nias, Sumatera Utara

Saya yang bertanda tangan dibawah ini atas nama :

Nama : Johan Jonathan Putera Telaumbanua

Jabatan : TL Operation NIAS (Telkom)

Dengan ini, kami sebagai TL Operation NIAS.memberikan persetujuan kepada

Nama : Rinta Astuti Telaumbanua

Nim : 2321348

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Dengan ini kami memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian guna melengkapi data skripsi dalam rangka penyelesaian tugas akhir pada program Studi Manajemen Universitas Nias, yang berjudul Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Gunungsitoli, dari tanggal 24 Juni 2025 sampai selesai.

Demikian Surat Izin Penelitian ini disampaikan, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Gunungsitoli 24 Juni 2025


Telaumbanua
Johan J. P. Telaumbanua
NIP. 18950076

Gunungsitoli 02 Agustus 2025

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nias
Di

Tempat

Sehubungan dengan surat Plt Kepala LPPM Universitas tanggal 19 Juni 2025
perihal permohonan izin pelaksanaan penelitian, yang dilaksanakan oleh :

Nama : Rinta Astuti Telaumbanua
Nim : 2321348
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Telah menyelesaikan penelitian Di PT. Telekomunikasi Indonesia Kota
Gunungsitoli yang di mulai sejak tanggal 24 Juni 2025 s/d selesai dengan judul
**Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan INDIHOME di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota
Gunungsitoli.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Gunungsitoli Juni 2025

TL. Operation NIAS


Telkom
Indonesia

NIP. 18950076

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM:
2321348

NAMA MAHASISWA:
RINTA ASTUTI TELAUMBANUA

PRODI:
Manajemen

JUDUL:
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) OUNUNOSITOLI

LOKUS:
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)

Dosen Pembimbing:
Yupiter Mendrofa, SE,MM

Konsentrasi:
Pemasaran

Tema:
Branding

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	BAB IV 05 Aug 2025 09:14:34	Hasil penelitian dan Pembahasan File Skripsi	Perbaiki bab IV. Sempurnakan analisis hasil penelitian dan analisis hasil pembahan serta rapikan penulisan. Terimakasih 05 Aug 2025 14:02:55
2	BAB V 05 Aug 2025 09:16:02	KESIMPULAN File Skripsi	Perbaiki Bab V. Sempurnakan kesimpulan dan saran seta rapikan penulisan. Terimakasih. 05 Aug 2025 14:03:31

No	Topik	Materi	Catatan Dosen
3	BAB IV 08 Aug 2025 04:53:25	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN File Skripsi	Perbaiki Kembali bab IV. Ikuti revisi dan perbaiki tata penulisan. Terimakasih 08 Aug 2025 12:01:54
4	BAB V 08 Aug 2025 05:04:53	KESIMPULAN File Skripsi	Perbaiki Kembali bab V. Ikuti revisi dan perbaiki tata penulisan. Terimakasih 08 Aug 2025 12:02:06
5	BAB IV 09 Aug 2025 05:47:22	HASIL DAN PEMBAHASAN File Skripsi	ACC Bab IV. Terimakasih. 11 Aug 2025 09:52:26
6	BAB V 09 Aug 2025 05:47:58	KESIMPULAN DAN SARAN File Skripsi	ACC Bab V. Buat lampiran yang lengkap dan PDF kan semua Skripsi yang lengkap. Terimakasih. 11 Aug 2025 09:53:44
7	Bab I,II,III,IV,V 12 Aug 2025 08:35:05	PDF SKRIPSI LENGKAP File Skripsi	ACC Skripsi. Silahkan mendaftar Ujian Skripsi. Terimakasih. 12 Aug 2025 13:12:08

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Gunungsitoli,” yang disusun oleh Rinta Astuti Telaumbanua, NPM. 2321348, Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh Dosen Pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk Sidang Ujian Skripsi.

Gunungsitoli, 12 Agustus 2025

Dosen Pembimbing,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M

NIDN. 0112078103



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ■ +626392620815 Nias ■ 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 519/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M**
NIDN : 0112078103
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I /III/d
Jabatan : Plh. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Rinta Astuti Telaumbanua**
NIM : 2321348
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) KOTA GUNUNGSITOLI

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 27% dan tingkat *Artificial Intelligence* (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 12 Agustus 2025

Plh. Kepala LPPM,

Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M.
NIDN. 0112078103

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Rinta Astuti Telaumbanua.**



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No: *1079/09.11.02/RS09.01/2025*

Yang bertanda tangan dibawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : **Rinta Astuti Telaumbanua**

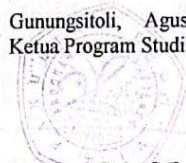
Nim : 2321348

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan INDIHOME Di PT. Telekomunikasi
Indonesia (TELKOM) Kota Gunungsitoli.

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua mata kuliah di Program Studi S-1 Manajemen. Untuk itu dimohon kiranya untuk ditertibkan transkrip nilai kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik di ucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, Agustus 2025
Ketua Program Studi Manajemen,



Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No: *1079/07.11.02/RS09.01/2025*

Yang bertanda tangan dibawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : **Rinta Astuti Telaumbanua**

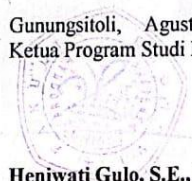
Nim : 2321348

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan INDIHOME Di PT. Telekomunikasi
Indonesia (TELKOM) Kota Gunungsitoli.

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua mata kuliah di Program Studi S-1 Manajemen. Untuk itu dimohon kiranya untuk ditertibkan transkrip nilai kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik di ucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, Agustus 2025
Ketua Program Studi Manajemen,


Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, Agustus 2025

Hal : Permohonan Ujian Skripsi

Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rinta Astuti Telaumbanua

NIM : 2321348

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesiediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti Skripsi Telah Melewati Cek *Plagiat* Dari LPPM
4. Surat keterangan bebas mata kuliah
5. Surat pengesahan skripsi yang ditandatangani oleh pembimbing
6. Surat keterangan telah berakhir meneliti dari tempat penelitian
7. Surat pernyataan keaslian skripsi yang ditandatangani oleh mahasiswa
8. Menggandakan *Hardcopy* Skripsi Yang Telah di Jilid Sebanyak 3 (Tiga) Rangkap
9. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT Dari Dosen Pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester 1 Sampai Terakhir
11. Fotokopi KHS Terakhir
12. Trankrip Nilai Sementara Dari SIMAT
13. Slip Pembayaran Uang Kuliah Terakhir
14. Map Merah 3 Buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Rinta Astuti Telaumbanua
NIM. 2321348

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://pmj.unias.ac.id> email: pmj@unias.ac.id

Hal : Kesiediaan Menghadiri Ujian Skripsi
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No. 30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Nama : **Rinta Astuti Telaumbanua**
Nim : **2321348**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi (FE)**

Menyatakan bahwa saya bersedia untuk menghadiri ujian skripsi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih

Hormat Saya Pemohon

Rinta Astuti Telaumbanua

NIM. 2321348

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

19 Agustus 2025

Nomor : 1139/UN11.02/PP.08.03/2025

Lampiran : 1 Set

Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **RINTA ASTUTI TELAUMBANUA**

Kepada Yth.

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| 1. Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,MM | Penguji I |
| 2. Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M. | Penguji II |
| 3. Yupiter Mendrofa, SE.,MM | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **RINTA ASTUTI TELAUMBANUA**
NIM : 2321348
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Indohome di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom)

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Kamis, 21 Agustus 2025
pukul : 17.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang 6

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Kaprodi Manajemen


Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Raret No. 30 Kelurahan Biru, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Website : <https://www.unnias.ac.id> Email : reguladinas@unnias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Satu Agustus tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama	rinta astuti telaumbanua
NIM	2321348
Program	Sarjana
Program Studi	Manajemen
Fakultas	Ekonomi
Judul Skripsi	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Gunungsitoli

Waktu Pelaksanaan : 17.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Yupiter Mendrofa, SE.,MM
2. Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,MM
3. Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M

Tanda Tangan

1.

2.

3.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Yupiter Mendrofa, SE.,MM	87
2. Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,MM	84
3. Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M	84
Total Nilai	255

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 85

(85 85)
Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan.....A

Keterangan:
Nilai Yakin:

90.00-100	= A
85.00-89.99	= A+
80.00-84.99	= B+
75.00-79.99	= B
70.00-74.99	= B-
65.00-69.99	= C+
60.00-64.99	= C
55.00-59.99	= C-
50.00-54.99	= D
< 40.99	= E

Gunungsitoli, 21 Agustus 2025
Ketua Program Studi,

Heniwa Gulo, S.E., M.E.
NUPTEK 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : RINTA ASTUTI TELAUMBANUA

NIM : 2321348

Judul Penelitian : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Indihome di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Kota Gunungsitoli

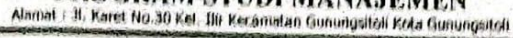
2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	Latar belakang	Tambahkan gap research, fenomena penelitian dan masalah penelitian & lokasi
4		Perbaiki identifikasi masalah.
5		Perbaiki tujuan penelitian. Ganti memantapkan dgn mengetahui.
8		Sumber siapa?
9		Simpulkan citra merek.
10		Dalam jurnal Universitas? perkelas.
11		Sumber indikator?
12		Penjelada poin 4.
49		Tata letak?
		Mana Pembahasan?
		Sederhanakan kesimpulan

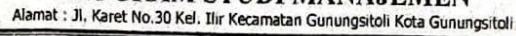
Gunungsitoli, 21 Agustus 2025

Dosen Penguji II

Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M
NIDN. 0111038208



Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,MM
NIDN. 0113037504



Yupiter Mendrofa, SE.,MM
NIDN 0112078103

BIODATA PENULIS



RINTA ASTUTI TELAUMBANUA adalah nama penulis skripsi ini, penulis lahir 11 Februari 2003, di Orahili Sibohou, Kecamatan Gomo, Kabupaten

Nias Selatan. Penulis merupakan anak ke dua dari tujuh bersaudara. Anak dari Ayah: Eliedi Telaumbanua dan Ibu: Riang Hati Hia. Agama Kristen Protestan.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD. 077787 Lawa-Lawa Luo Gomo dan lulus pada Tahun 2014. Kemudian, Penulis melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Gomo dan lulus pada Tahun 2017. Lalu, Penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 2 Gomo dan dinyatakan lulus pada Tahun 2020. Setelah lulus SMA Penulis melanjutkan studi di Perguruan Tinggi Universitas Nias, Fakultas ekonomi, Program Studi S-1 Manajemen. Pada Tahun 2021. Sejak masuk sekolah menengah atas penulis memiliki hobi memasak dan berdandan, dari hobi tersebut Penulis memiliki mimpi untuk yang tinggi setelah selesai menempuh perkuliahan ini, Penulis ingin membuka bisnis sesuai dengan hobi penulis tersebut. Dengan ketekunan belajar dan usaha serta motivasi dari keluarga besar, dan kasih karunia dari Tuhan, Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberi kontribusi positif di dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur sebesar-besarnya atas terselesaikannya penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kota Gunungsitoli”**.