

LAMPIRAN E

UJI RELIABILITAS

Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1 Puas dengan layanan yang Cepat, tanggap, dan ramah ketika kartu Indosat IM3 bermasalah	7.51	2.709	.503	.642
Y1.2 Kartu Indosat IM3 memberikan kualitas terbaik dalam jaringan, sms, telpon, internet, dan lain lain	7.59	3.157	.487	.650
Y1.3 Harga yang diberikan menarik dan terjangkau, baik harga kartu seluler, tarif layanan data, sms dan telepon	7.40	3.230	.445	.673
Y1.4 Info & Promo yang diberikan Indosat IM3 sesuai dengan harapan Anda	7.43	2.779	.550	.609

Validitas *Brand Experience* (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	4

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 Kartu seluler IM3 identik dengan warna kuning	8.96	2.948	.537	.662
X1.2 Event Yang Diadakan Oleh Indosat IM3 Dikalangan Universitas Dapat Menjadi Tahu Tentang Produk Tersebut	9.04	3.252	.411	.734
X1.3 Kartu Indosat IM3 mudah di dapatkan di area sekitar Anda	8.59	3.030	.586	.638
X1.4 Banyak teman, sahabat, keluarga menggunakan kartu Indosat IM3	9.11	2.785	.565	.645

Validitas *Brand Affect* (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

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 Merasa ingin mempengaruhi ke orang lain agar menggunakan kartu Indosat IM3	5.58	1.615	.576	.775
X2.2 Nyaman menggunakan kartu Indosat IM3 saat ini	5.20	1.605	.641	.708
X2.3 Bangga dan percaya diri menggunakan kartu Indosat IM3 daripada kartu telepon seluler yang lain	5.33	1.437	.683	.659