Lampiran 6

ANGKET PENELITIAN

No. Responden

Petunjuk Pengisian Angket

1. No. angket dan kotak yang tersedia tidak perlu diisi.
2. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang Bpk/Ibu/Sdra/i anggap paling tepat.
3. Kotak kecil pada lajur kanan harap dikosongkan.
4. Bacalah dengan teliti dan isilah seluruh pertanyaan, sehingga tidak ada jawaban yang terlewat.
5. Mohon memberikan jawaban yang jujur dan sesuai dengan perasaan Bpk/Ibu/Sdra/i, karena jawaban yang Bpk/Ibu/Sdra/i berikan **tidak ada yang salah**.

I. Data Responden

1. Jenis kelamin Bpk/Ibu/Sdra/i.
    1. Laki – laki
    2. Perempuan

    3 | |

2. Berapa usia Bpk/Ibu/Sdra/i.
    1. ≤ 20 tahun
    2. 21 – 25 tahun
    3. 26 – 30 tahun
    4. 31 – 35 tahun
    5. ≥ 36 tahun

    4 | |

3. Pendidikan Bpk/Ibu/Sdra/i.
    1. SD/SMP
    2. SMA
    3. Diploma
    4. Sarjana
    5. Lain – lain, ...

    5 | |

4. Lama Bpk/Ibu/Sdra/i menggunakan Telkom Flexi.
    1. ≤ 6 bulan
    2. 6 bulan – 1 tahun
    3. 1 – 1.5 tahun
    4. 1.5 – 2 tahun
    5. ≥ 2 tahun

    6 | |

II. Data Penelitian, Citra Telkom Flexi (X)

Pengalaman

5. Selama menggunakan Telkom Flexi Bpk/Ibu/Sdra/I belum pernah **mengalami** kekecewaan.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 7 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
6. Bpk/Ibu/Sdra/i **menjalani** dengan nyaman fasilitas yang di berikanTelkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 8 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
7. Bpk/Ibu/Sdra/i **merasa** puas menggunakan Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 9 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
8. Selama menggunakan Telkom Flexi Bpk/Ibu/Sdra/i tidak **menanggung** biaya yang tinggi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 10 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

Kepercayaan

9. Bpk/Ibu/Sdra/i memiliki **keyakinan** bahwa menggunakan Telkom Flexi adalah pilihan yang tepat.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 11 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
10. **Harapan** Bpk/Ibu/Sdra/i terpenuhi selama menggunakan Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju

☐

c. Cukup setuju 12
d. Tidak setuju
e. Sangat tidak setuju

Perasaan

11. **Hasil** yang Bpk/Ibu/Sdra/i dapatkan dalam berkomunikasi berjalan dengan baik dengan menggunakan Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 13 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

12. **Perbuatan** Bpk/Ibu/Sdra/i dalam berkomunikasi sangat terbantu dengan menggunakan Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 14 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

Pengetahuan

13. Bpk/Ibu/Sdra/i **mengerti** dengan baik tentang semua fasilitas yang diberikan oleh Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 15 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

14. Bpk/Ibu/Sdra/i dapat **mempelajari** dengan mudah setiap langkah atau proses menggunakan Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 15 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

III. Data Penelitian, Loyalitas Komunitas (Y)

Terus Mendukung

15. Bpk/Ibu/Sdra/i yakin bahwa **tidak akan berhenti** mendukung Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 16 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

16. Bpk/Ibu/Sdra/i akan **terus berlanjut** menggunakan Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

17 ☐

17. Bpk/Ibu/Sdra/i pada saat mengetahui Telkom Flexi **langsung** memilih provider tersebut sesuai arah yang dituju.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

18 ☐

18. Bpk/Ibu/Sdra/i **menyokong** keberadaan dari Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

19 ☐

Membeli

19. Bpk/Ibu/Sdra/i **berusaha mendapatkan** Telkom Flexi dengan cara membelinya.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

20 ☐

20. Bpk/Ibu/Sdra/i **berusaha berkorban** untuk mendapatkan Telkom Flexi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

20 ☐

Menggunakan

21. Bpk/Ibu/Sdra/i **memanfaatkan** Telkom Flexi sebagai alat komunikasi dalam setiap kegiatan komunikasi via telepon seluler yang Bpk/Ibu/Sdra/i lakukan.
    a. Sangat setuju

b. Setuju
c. Cukup setuju 21 ☐
d. Tidak setuju
e. Sangat tidak setuju

22. Bpk/Ibu/Sdra/i selalu **memakai** Telkom Flexi untuk berkomunikasi.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 22 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

Merekomendasikan

23. Bpk/Ibu/Sdra/i **memberi saran** untuk menggunakan Telkom Flexi kepada orang lain.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 23 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

24. Bpk/Ibu/Sdra/i pernah **merekomendasikan** Telkom Flexi untuk dimiliki orang lain karena dapat dipercaya.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Cukup setuju 24 ☐
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju