

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner pendahuluan

No. Kuesioner:

### KUESIONER PENDAHULUAN

Dengan hormat,

Sebelumnya saya meminta maaf telah mengganggu aktifitas Bapak / Ibu dan Saudara / i sekalian untuk pengisian kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat dalam rangka penyusunan laporan Tugas Akhir "ANALISIS LOYALITAS DAN PERSAINGAN (Studi Kasus Telkom Flexi Bandung)" di Universitas Kristen Maranatha.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas kerjasama dan bantuan dari Bapak / Ibu dan Saudara / i sekalian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner ini dengan baik.

Bandung, Oktober 2010

Decky Andala Yudha

Penulis ingin bertanya mengenai pertanyaan yang bersifat umum mengenai Anda, jawablah pertanyaan berikut ini.

1. Operator selular yang anda gunakan sekarang (boleh lebih dari 1 jawaban)?

| Operator Selular   | Operator Selular   | Operator Selular   |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |  |
| <input type="checkbox"/>  |  |  |

## 2. Kuesioner Penelitian

Contoh Kuesioner:

No. Kuesioner:

### BAGIAN I

Penulis ingin bertanya beberapa pertanyaan yang bersifat umum mengenai Anda, pilihlah jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda  $\surd$   
**Checklist :**

#### Bagian I. Karakteristik Pelanggan

Nama Responden : .....

Jenis Kelamin : (L/P)

Usia : ..... tahun

3. Apakah Pendidikan terakhir anda:

- Dibawah SLTA
- SLTA
- D1/D2/D3
- Sarjana (S1)
- Master (S2)
- Doktor/profesor (S3)

4. Pekerjaan Anda Saat Ini :

- Pelajar / Mahasiswa  Karyawan Swasta
- Wiraswasta  Pegawai Negeri Sipil/BUMN
- Ibu Rumah Tangga  TNI/POLRI
- Lainnya, sebutkan .....

5. Penghasilan Anda Per Bulan ( **jika Anda sudah bekerja** ) :

- Rp 300.000 – Rp 700.000
- > Rp 700.000 – Rp 1.500.000
- > Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000
- > Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
- > Rp.5.000.000 – Rp 8.000.000
- > Rp 8.000.000

6. Uang saku Anda Per Bulan (**jika Anda masih sebagai mahasiswa/pelajar**) :

- < Rp 300.000
- Rp 300.000 – Rp 700.000
- > Rp 700.000 – Rp 1.000.000
- > Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
- > Rp 1.500.000

7. Apakah anda pengguna telepon selular/handphone?

- Ya

Tidak

8. Berapa jumlah telepon selular aktif yang anda gunakan?

1     2     3     >3

9. Berapa biaya keseluruhan yang anda keluarkan **untuk komunikasi** setiap bulannya?

Rp 5.000 – Rp 25.000

> Rp 25.000 – Rp 50.000

> Rp 50.000 – Rp 200.000

> Rp 200.000 – Rp500.000

> Rp 500.000

10. Jenis pelayanan atau fitur apa **yang sering** anda gunakan pada saat menggunakan telepon selular (**boleh lebih dari satu jawaban**) ?

Telepon

SMS

MMS

Internet (**facebook, twitter, friendster, YM, MSN messenger, ebuddy, opera, email**)

Penggunaan Nada sambung pribadi

Video call

Lainnya, sebutkan.....

11. Apakah anda pengguna layanan Telkom Flexi?

Ya    **“Jika menjawab ya pertanyaan dilanjutkan ke no 10 dan seterusnya”**

Tidak    **“Jika menjawab tidak pertanyaan dilanjutkan ke no 12 dan seterusnya”**



















12. **Sudah berapa lama** anda menggunakan Telkom Flexi:.....(**Bulan/Tahun**)

13. Selain menggunakan layanan Telkom Flexi apakah anda pengguna layanan operator selular lainnya?

Ya    **“Jika menjawab ya pertanyaan dilanjutkan ke no 12 dan seterusnya”**

Tidak    **“Jika menjawab tidak pertanyaan dilanjutkan ke no 13 dan seterusnya”**

14. Operator selular lainnya yang anda gunakan sekarang (**boleh lebih dari 1 jawaban**)?

| Operator Selular  | Lama pemakaian  | Operator Selular  | Lama pemakaian  | Operator Selular   | Lama pemakaian  |
|---|---|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun |  |   |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> < 6 bulan<br><input type="checkbox"/> 6-12 bulan<br><input type="checkbox"/> > 1-3 tahun<br><input type="checkbox"/> > 3-5 tahun<br><input type="checkbox"/> > 5 tahun |   |   |  |   |

15. Operator selular lain yang pernah anda gunakan sebelumnya **tetapi tidak digunakan lagi saat ini (boleh lebih dari 1 jawaban)?**
- Kartu Halo     Mentari     Xplor     Three     Ceria  
 Simpati     IM3     XI Bebas     Fren     Hepi  
 Kartu AS     Star one     Jempol     Axis  
 Matrix     Esia     Flexi     Smart
16. Pada saat pertama kali anda memakai operator selular, anda memperoleh informasi melalui ? **(boleh lebih dari satu jawaban)**
- Teman/saudara/kerabat     Televisi
- Mencari sendiri     Radio
- Surat kabar/majalah/tabloid     Poster/spanduk/billboard
- Lainnya, sebutkan.....
17. Untuk tarif telepon anda lebih menyukai:
- Tarif telepon murah ke semua operator
- Menggunakan paket telepon yang lebih murah untuk ke semua operator selular dengan melakukan registrasi terlebih dahulu
- Menggunakan bonus telepon ke sesama operator selular dengan melakukan pengisian pulsa terlebih dahulu
- Lainnya, sebutkan.....
18. Untuk tarif sms anda lebih menyukai:
- Tarif sms murah ke semua operator selular
- Paket Berlangganan sms yang lebih murah untuk mengirim pesan ke semua operator dengan melakukan registrasi terlebih dahulu.
- Menggunakan bonus sms ke sesama operator dengan melakukan pengisian ulang pulsa terlebih dahulu.
- Lainnya, sebutkan.....
19. Apakah telepon selular/handphone yang anda gunakan memiliki kemampuan untuk internet (facebook, twitter, friendster, YM, MSN mesangger, ebuddy, opera, email) ?
- Ya     Tidak
20. Berapa jam biasanya dalam sehari anda menggunakan internet di **handphone?**
- < 1 jam     > 3 – 5 jam

1 – 3 jam     > 5 jam

21. Fitur-fitur apa saja yang paling sering anda gunakan pada saat ber-internet?

Chatting     Mengirim atau membuka E-mail

Browsing     Mendownload/mengupload lagu

Lainnya, Sebutkan.....

22. Dalam menggunakan internet anda lebih menyukai:

Penghitungan biaya sesuai pemakaian (**volume based/ time based**)

Pentarifan biaya tetap dengan pemakaian tidak terbatas (**unlimited**)













### Bagian III

#### *Brand Loyalty*

1. Apakah anda sering berpindah-pindah dalam merek operator selular?
  - a. Sering berpindah
  - b. Agak sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak pernah
  - e. Tidak pernah sama sekali
2. Alasan anda menggunakan Flexi karena anda **telah terbiasa** dengan merek tersebut?
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat setuju
3. Apakah anda menemukan **kepuasan** dalam menggunakan Flexi?
  - a. Sangat tidak puas
  - b. Tidak puas
  - c. Biasa saja
  - d. Puas
  - e. Sangat puas
4. Apakah anda memiliki keinginan untuk mencoba produk operator selular lainnya?
  - a. Sangat tidak ingin
  - b. Tidak ingin
  - c. Ragu-ragu
  - d. Ingin
  - e. Sangat ingin
5. Apakah **anda menyarankan dan mempromosikan** kepada orang lain untuk menggunakan Flexi?
  - a. Tidak pernah
  - b. Jarang
  - c. Kadang-kadang
  - d. Sering
  - e. Selalu
6. Seandainya Anda melakukan **perpindahan** dalam kurun waktu kedepan, operator seluler apakah yang akan Anda pilih:
 

|  |  |  |                                       |                                       |
|--|--|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Kartu Halo</b> | <input type="checkbox"/> <b>Mentari</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Xplor</b>    | <input type="checkbox"/> <b>Three</b> | <input type="checkbox"/> <b>Ceria</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>Simpat</b>     | <input type="checkbox"/> <b>IM3</b>      | <input type="checkbox"/> <b>XI Bebas</b> | <input type="checkbox"/> <b>Fren</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Hepi</b>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Kartu AS</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Star one</b> | <input type="checkbox"/> <b>Jempol</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Axis</b>  |                                       |
| <input type="checkbox"/> <b>Matrix</b>     | <input type="checkbox"/> <b>Esia</b>     | <input type="checkbox"/> <b>Flexi</b>    | <input type="checkbox"/> <b>Smart</b> |                                       |



- Hasil rekapitulasi Data mentah Tingkat kepentingan

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 1        | Harga perdana yang murah   | 3.4       | 0.49            |
| 2        | Adanya paket penjualan Handphone+kartu perdana dengan harga terjangkau                           | 3.53      | 0.5             |
| 3        | Tarif bicara murah untuk kartu sejenis   | 3.53      | 0.5             |
| 4        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator GSM  | 3.47      | 0.5             |
| 5        | Ketersedian Tarif bicara murah ke operator CDMA  | 3.4       | 0.49            |
| 6        | Tarif SMS murah untuk kartu sejenis  | 3.47      | 0.5             |
| 7        | Tarif SMS murah antar operator   | 3.53      | 0.5             |
| 8        | Tarif internet murah   | 3.4       | 0.49            |
| 9        | Harga Voucher isi ulang yang terjangkau  | 3.13      | 0.72            |
| 10       | Tarif Ring back tone (RBT) yang murah  | 2.63      | 0.8             |
| 11       | Tarif MMS yang murah   | 3.13      | 0.68            |
| 12       | Tarif Video call yang murah  | 3.01      | 0.82            |
| 13       | Pemberian bonus telepon setelah melakukan panggilan telepon dalam batas waktu yang ditentukan    | 2.87      | 0.72            |
| 14       | Pemberian bonus SMS setelah mengirim SMS dalam jumlah tertentu                                   | 2.96      | 0.71            |
| 15       | Pemberian bonus pemakaian internet setelah menggunakan internet melampaui batas yang ditentukan. | 2.9       | 0.66            |
| 16       | Penyampaian promosi melalui SMS ke no pelanggan untuk mengaktifkan program layanan terbaru       | 2.77      | 0.62            |
| 17       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media elektronik (contoh: televisi, radio)              | 3.5       | 0.5             |
| 18       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media cetak (contoh: koran, majalah, tabloid)           | 3.43      | 0.5             |
| 19       | Program promosi yang ditawarkan tidak menggunakan banyak syarat dan ketentuan                    | 3.57      | 0.5             |
| 20       | Iklan-iklan yang menarik perhatian   | 2.7       | 0.59            |
| 21       | Iklan-iklan yang mudah dimengerti  | 2.77      | 0.72            |
| 22       | Ketersediaan undian-undian berhadiah   | 2.96      | 0.71            |
| 23       | Memiliki banyak kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dijangkau                                 | 2.83      | 0.64            |
| 24       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dikenali                                | 2.74      | 0.58            |
| 25       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang menarik                                       | 2.67      | 0.65            |
| 26       | Kemasan kartu perdana yang menarik   | 2.7       | 0.69            |
| 27       | Kesesuaian kualitas produk yang diberikan dengan yang dijanjikan                                 | 3.6       | 0.49            |
| 28       | Kesesuaian harga yang dibayar dengan jasa yang diterima  | 3.6       | 0.49            |
| 29       | Jangkauan sinyal yang luas sampai pelosok daerah   | 3.53      | 0.5             |

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 30       | Kekuatan sinyal yang baik  | 3.67      | 0.47            |
| 31       | Kejernihan suara yang baik   | 3.7       | 0.46            |
| 32       | Kecepatan dalam Pengiriman SMS   | 3.5       | 0.5             |
| 33       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket telepon dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket telepon sepuasnya sehari-hari kesesama operator)                     | 3.63      | 0.49            |
| 34       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket SMS dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket berlangganan 1000 sms per minggu ke semua operator dengan tarif RP 5000) | 3.4       | 0.49            |
| 35       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket Internet dengan registrasi terlebih dahulu  | 2.77      | 0.57            |
| 36       | Ketersediaan layanan transfer pulsa  | 3.43      | 0.5             |
| 37       | Customer service yang mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan   | 3.2       | 0.6             |
| 38       | Customer service yang ramah  | 3.06      | 0.63            |
| 39       | Customer service yang mampu mengatasi keluhan dengan cepat   | 3.13      | 0.56            |
| 40       | Inovasi layanan-layanan baru terjadi secara cepat  | 3.16      | 0.69            |
| 41       | Kantor cabang/outlet-outlet yang memberikan fasilitas pelayanan yang cepat dan nyaman dalam menjawab segala kebutuhan pelanggan  | 2.94      | 0.63            |
| 42       | Kemudahan untuk aktivasi perpindahan sementara ke kode area kota tujuan  | 2.9       | 0.66            |
| 43       | Kemudahan dalam melakukan panggilan ke operator yang berbeda   | 3.57      | 0.5             |
| 44       | Kemudahan dalam aktivasi internet  | 3.6       | 0.49            |
| 45       | Kemudahan dalam setting internet   | 3.43      | 0.5             |
| 46       | Kemudahan dalam menghubungi customer service   | 3.5       | 0.5             |
| 47       | Kemudahan dalam melakukan isi ulang pulsa  | 3.7       | 0.46            |
| 48       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket telepon   | 3.53      | 0.5             |
| 49       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket SMS   | 3.6       | 0.49            |
| 50       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket internet  | 3.53      | 0.5             |





- Hasil rekapitulasi Data mentah Tingkat Performansi Flexi

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 1        | Harga perdana yang murah   | 3.5       | 0.56            |
| 2        | Adanya paket penjualan Handphone+kartu perdana dengan harga terjangkau                           | 3.6       | 0.49            |
| 3        | Tarif bicara murah untuk kartu sejenis   | 3.67      | 0.47            |
| 4        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator GSM  | 3.4       | 0.67            |
| 5        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator CDMA   | 3.4       | 0.49            |
| 6        | Tarif SMS murah untuk kartu sejenis  | 3.53      | 0.5             |
| 7        | Tarif SMS murah antar operator   | 3.17      | 0.45            |
| 8        | Tarif internet murah   | 3.03      | 0.48            |
| 9        | Harga Voucher isi ulang yang terjangkau  | 3.4       | 0.49            |
| 10       | Tarif Ring back tone (RBT) yang murah  | 3.37      | 0.49            |
| 11       | Tarif MMS yang murah   | 0         | 0               |
| 12       | Tarif Video call yang murah  | 0         | 0               |
| 13       | Pemberian bonus telepon setelah melakukan panggilan telepon dalam batas waktu yang ditentukan    | 3.37      | 0.49            |
| 14       | Pemberian bonus SMS setelah mengirim SMS dalam jumlah tertentu                                   | 3.13      | 0.81            |
| 15       | Pemberian bonus pemakaian internet setelah menggunakan internet melampaui batas yang ditentukan. | 3.1       | 0.39            |
| 16       | Penyampaian promosi melalui SMS ke no pelanggan untuk mengaktifkan program layanan terbaru       | 3.5       | 0.5             |
| 17       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media elektronik (contoh: televisi, radio)              | 3.4       | 0.49            |
| 18       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media cetak (contoh: koran, majalah, tabloid)           | 3.83      | 0.38            |
| 19       | Program promosi yang ditawarkan tidak menggunakan banyak syarat dan ketentuan                    | 3.34      | 0.48            |
| 20       | Iklan-iklan yang menarik perhatian   | 3.44      | 0.5             |
| 21       | Iklan-iklan yang mudah dimengerti  | 3.47      | 0.5             |
| 22       | Ketersediaan undian-undian berhadiah   | 3.43      | 0.5             |
| 23       | Memiliki banyak kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dijangkau                                 | 3.53      | 0.5             |
| 24       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dikenali                                | 3.5       | 0.5             |
| 25       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang menarik                                       | 3.4       | 0.49            |
| 26       | Kemasan kartu perdana yang menarik   | 3.47      | 0.5             |
| 27       | Kesesuaian kualitas produk yang diberikan dengan yang dijanjikan                                 | 3.5       | 0.5             |
| 28       | Kesesuaian harga yang dibayar dengan jasa yang diterima  | 3.47      | 0.5             |
| 29       | Jangkauan sinyal yang luas sampai pelosok daerah   | 3.8       | 0.4             |
| 30       | Kekuatan sinyal yang baik  | 3.67      | 0.47            |

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 31       | Kejernihan suara yang baik   | 3.7       | 0.46            |
| 32       | Kecepatan dalam Pengiriman SMS   | 3.6       | 0.49            |
| 33       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket telepon dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket telepon sepuasnya seharian kesesama operator)                        | 3.14      | 0.43            |
| 34       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket SMS dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket berlangganan 1000 sms per minggu ke semua operator dengan tarif RP 5000) | 3.4       | 0.49            |
| 35       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket Internet dengan registrasi terlebih dahulu  | 3.33      | 0.47            |
| 36       | Ketersediaan layanan transfer pulsa  | 3.53      | 0.5             |
| 37       | Customer service yang mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan   | 3.37      | 0.49            |
| 38       | <i>Customer service</i> yang ramah   | 3.63      | 0.49            |
| 39       | <i>Customer service</i> yang mampu mengatasi komplain dengan cepat   | 3.23      | 0.42            |
| 40       | Inovasi layanan-layanan baru terjadi secara cepat  | 2.97      | 0.61            |
| 41       | Kantor cabang/outlet-outlet yang memberikan fasilitas pelayanan yang cepat dan nyaman dalam menjawab segala kebutuhan pelanggan  | 3.33      | 0.47            |
| 42       | Kemudahan untuk aktivasi perpindahan sementara kekode area kota tujuan   | 3.7       | 0.46            |
| 43       | Kemudahan dalam melakukan panggilan ke operator yang berbeda   | 3.47      | 0.5             |
| 44       | Kemudahan dalam aktivasi internet  | 3.63      | 0.49            |
| 45       | Kemudahan dalam setting internet   | 3.3       | 0.46            |
| 46       | Kemudahan dalam menghubungi customer service   | 3.5       | 0.5             |
| 47       | Kemudahan dalam melakukan isi ulang pulsa  | 3.6       | 0.49            |
| 48       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket telepon   | 3.57      | 0.5             |
| 49       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket SMS   | 3.67      | 0.47            |
| 50       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket internet  | 3.63      | 0.49            |



- Hasil rekapitulasi Data mentah Tingkat Performansi Esia

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 1        | Harga perdana yang murah   | 3.71      | 0.46            |
| 2        | Adanya paket penjualan Handphone+kartu perdana dengan harga terjangkau                           | 3.78      | 0.42            |
| 3        | Tarif bicara murah untuk kartu sejenis   | 3.83      | 0.38            |
| 4        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator GSM  | 2.54      | 0.5             |
| 5        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator CDMA   | 3.83      | 0.38            |
| 6        | Tarif SMS murah untuk kartu sejenis  | 3.85      | 0.36            |
| 7        | Tarif SMS murah antar operator   | 3.94      | 0.24            |
| 8        | Tarif internet murah   | 3.55      | 0.5             |
| 9        | Harga Voucher isi ulang yang terjangkau  | 3.88      | 0.33            |
| 10       | Tarif Ring back tone (RBT) yang murah  | 3.18      | 0.39            |
| 11       | Tarif MMS yang murah   | 0         | 0               |
| 12       | Tarif Video call yang murah  | 0         | 0               |
| 13       | Pemberian bonus telepon setelah melakukan panggilan telepon dalam batas waktu yang ditentukan    | 3.65      | 0.48            |
| 14       | Pemberian bonus SMS setelah mengirim SMS dalam jumlah tertentu                                   | 3.68      | 0.47            |
| 15       | Pemberian bonus pemakaian internet setelah menggunakan internet melampaui batas yang ditentukan. | 3.57      | 0.5             |
| 16       | Penyampaian promosi melalui SMS ke no pelanggan untuk mengaktifkan program layanan terbaru       | 3.56      | 0.5             |
| 17       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media elektronik (contoh: televisi, radio)              | 3.76      | 0.43            |
| 18       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media cetak (contoh: koran, majalah, tabloid)           | 3.48      | 0.5             |
| 19       | Program promosi yang ditawarkan tidak menggunakan banyak syarat dan ketentuan                    | 3.34      | 0.48            |
| 20       | Iklan-iklan yang menarik perhatian   | 3.5       | 0.5             |
| 21       | Iklan-iklan yang mudah dimengerti  | 3.53      | 0.5             |
| 22       | Ketersediaan undian-undian berhadiah   | 3.44      | 0.5             |
| 23       | Memiliki banyak kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dijangkau                                 | 3.5       | 0.5             |
| 24       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dikenali                                | 3.53      | 0.5             |
| 25       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang menarik                                       | 3.59      | 0.49            |
| 26       | Kemasan kartu perdana yang menarik   | 3.34      | 0.48            |
| 27       | Kesesuaian kualitas produk yang diberikan dengan yang dijanjikan                                 | 3.5       | 0.5             |
| 28       | Kesesuaian harga yang dibayar dengan jasa yang diterima  | 3.67      | 0.47            |
| 29       | Jangkauan sinyal yang luas sampai pelosok daerah   | 1.71      | 0.46            |
| 30       | Kekuatan sinyal yang baik  | 2.55      | 0.58            |

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 31       | Kejernihan suara yang baik   | 2.59      | 0.57            |
| 32       | Kecepatan dalam Pengiriman SMS   | 2.63      | 0.49            |
| 33       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket telepon dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket telepon sepuasnya seharian kesesama operator)                        | 3.65      | 0.48            |
| 34       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket SMS dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket berlangganan 1000 sms per minggu ke semua operator dengan tarif RP 5000) | 3.55      | 0.5             |
| 35       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket Internet dengan registrasi terlebih dahulu  | 3.44      | 0.5             |
| 36       | Ketersediaan layanan transfer pulsa  | 3.4       | 0.49            |
| 37       | Customer service yang mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan   | 3.48      | 0.5             |
| 38       | <i>Customer service</i> yang ramah   | 3.39      | 0.49            |
| 39       | <i>Customer service</i> yang mampu mengatasi komplain dengan cepat   | 3.33      | 0.47            |
| 40       | Inovasi layanan-layanan baru terjadi secara cepat  | 3.38      | 0.49            |
| 41       | Kantor cabang/outlet-outlet yang memberikan fasilitas pelayanan yang cepat dan nyaman dalam menjawab segala kebutuhan pelanggan  | 3.48      | 0.5             |
| 42       | Kemudahan untuk aktivasi perpindahan sementara kekode area kota tujuan   | 3.43      | 0.5             |
| 43       | Kemudahan dalam melakukan panggilan ke operator yang berbeda   | 3.41      | 0.49            |
| 44       | Kemudahan dalam aktivasi internet  | 3.4       | 0.49            |
| 45       | Kemudahan dalam setting internet   | 3.41      | 0.49            |
| 46       | Kemudahan dalam menghubungi customer service   | 3.37      | 0.49            |
| 47       | Kemudahan dalam melakukan isi ulang pulsa  | 3.31      | 0.46            |
| 48       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket telepon   | 3.41      | 0.49            |
| 49       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket SMS   | 3.47      | 0.5             |
| 50       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket internet  | 3.35      | 0.48            |



- Hasil rekapitulasi Data mentah Tingkat Performansi IM3

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 1        | Harga perdana yang murah   | 3.52      | 0.5             |
| 2        | Adanya paket penjualan Handphone+kartu perdana dengan harga terjangkau                           | 3.16      | 0.6             |
| 3        | Tarif bicara murah untuk kartu sejenis   | 3.42      | 0.5             |
| 4        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator GSM  | 2.72      | 0.55            |
| 5        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator CDMA   | 2.75      | 0.66            |
| 6        | Tarif SMS murah untuk kartu sejenis  | 3.54      | 0.5             |
| 7        | Tarif SMS murah antar operator   | 2.79      | 0.69            |
| 8        | Tarif internet murah   | 2.79      | 0.64            |
| 9        | Harga Voucher isi ulang yang terjangkau  | 3.64      | 3               |
| 10       | Tarif Ring back tone (RBT) yang murah  | 1.97      | 0.61            |
| 11       | Tarif MMS yang murah   | 2.32      | 0.51            |
| 12       | Tarif Video call yang murah  | 2.86      | 0.65            |
| 13       | Pemberian bonus telepon setelah melakukan panggilan telepon dalam batas waktu yang ditentukan    | 3.14      | 0.57            |
| 14       | Pemberian bonus SMS setelah mengirim SMS dalam jumlah tertentu                                   | 3.42      | 0.52            |
| 15       | Pemberian bonus pemakaian internet setelah menggunakan internet melampaui batas yang ditentukan. | 2.69      | 0.66            |
| 16       | Penyampaian promosi melalui SMS ke no pelanggan untuk mengaktifkan program layanan terbaru       | 2.99      | 0.5             |
| 17       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media elektronik (contoh: televisi, radio)              | 3.68      | 0.47            |
| 18       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media cetak (contoh: koran, majalah, tabloid)           | 3.14      | 0.53            |
| 19       | Program promosi yang ditawarkan tidak menggunakan banyak syarat dan ketentuan                    | 3.25      | 0.59            |
| 20       | Iklan-iklan yang menarik perhatian   | 3.39      | 0.57            |
| 21       | Iklan-iklan yang mudah dimengerti  | 3.56      | 0.5             |
| 22       | Ketersediaan undian-undian berhadiah   | 2.27      | 0.6             |
| 23       | Memiliki banyak kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dijangkau                                 | 2.83      | 0.4             |
| 24       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dikenali                                | 3.14      | 0.6             |
| 25       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang menarik                                       | 3.25      | 0.56            |
| 26       | Kemasan kartu perdana yang menarik   | 3.51      | 0.5             |
| 27       | Kesesuaian kualitas produk yang diberikan dengan yang dijanjikan                                 | 3.49      | 0.5             |
| 28       | Kesesuaian harga yang dibayar dengan jasa yang diterima  | 3.2       | 0.65            |
| 29       | Jangkauan sinyal yang luas sampai pelosok daerah   | 3.6       | 0.49            |
| 30       | Kekuatan sinyal yang baik  | 3.54      | 0.5             |

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 31       | Kejernihan suara yang baik   | 3.45      | 0.5             |
| 32       | Kecepatan dalam Pengiriman SMS   | 3.49      | 0.5             |
| 33       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket telepon dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket telepon sepuasnya sehari-hari kesesama operator)                     | 2.99      | 0.63            |
| 34       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket SMS dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket berlangganan 1000 sms per minggu ke semua operator dengan tarif RP 5000) | 3.25      | 0.56            |
| 35       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket Internet dengan registrasi terlebih dahulu  | 2.68      | 0.6             |
| 36       | Ketersediaan layanan transfer pulsa  | 3.51      | 0.5             |
| 37       | Customer service yang mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan   | 3.46      | 0.52            |
| 38       | <i>Customer service</i> yang ramah   | 3.66      | 0.48            |
| 39       | <i>Customer service</i> yang mampu mengatasi keluhan dengan cepat  | 3.51      | 0.5             |
| 40       | Inovasi layanan-layanan baru terjadi secara cepat  | 3.51      | 0.5             |
| 41       | Kantor cabang/outlet-outlet yang memberikan fasilitas pelayanan yang cepat dan nyaman dalam menjawab segala kebutuhan pelanggan  | 3.49      | 0.5             |
| 42       | Kemudahan untuk aktivasi perpindahan sementara ke kode area kota tujuan  | 0         | 0               |
| 43       | Kemudahan dalam melakukan panggilan ke operator yang berbeda   | 2.98      | 0.7             |
| 44       | Kemudahan dalam aktivasi internet  | 3.35      | 0.56            |
| 45       | Kemudahan dalam setting internet   | 3.49      | 0.5             |
| 46       | Kemudahan dalam menghubungi customer service   | 3.5       | 0.5             |
| 47       | Kemudahan dalam melakukan isi ulang pulsa  | 3.52      | 0.5             |
| 48       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket telepon   | 3.42      | 0.52            |
| 49       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket SMS   | 3.4       | 0.55            |
| 50       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket internet  | 3.2       | 0.53            |





- Hasil rekapitulasi Data mentah Tingkat Performansi XL

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 1        | Harga perdana yang murah   | 3.82      | 0.39            |
| 2        | Adanya paket penjualan Handphone+kartu perdana dengan harga terjangkau                           | 3.4       | 0.49            |
| 3        | Tarif bicara murah untuk kartu sejenis   | 3.8       | 0.4             |
| 4        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator GSM  | 1.78      | 0.42            |
| 5        | Ketersediaan Tarif bicara murah ke operator CDMA   | 1.75      | 0.44            |
| 6        | Tarif SMS murah untuk kartu sejenis  | 3.78      | 0.42            |
| 7        | Tarif SMS murah antar operator   | 3.86      | 0.35            |
| 8        | Tarif internet murah   | 3.29      | 0.46            |
| 9        | Harga Voucher isi ulang yang terjangkau  | 3.81      | 0.39            |
| 10       | Tarif Ring back tone (RBT) yang murah  | 3.44      | 0.5             |
| 11       | Tarif MMS yang murah   | 3.54      | 0.5             |
| 12       | Tarif Video call yang murah  | 3.54      | 0.5             |
| 13       | Pemberian bonus telepon setelah melakukan panggilan telepon dalam batas waktu yang ditentukan    | 3.71      | 0.46            |
| 14       | Pemberian bonus SMS setelah mengirim SMS dalam jumlah tertentu                                   | 3.77      | 0.42            |
| 15       | Pemberian bonus pemakaian internet setelah menggunakan internet melampaui batas yang ditentukan. | 3.66      | 0.48            |
| 16       | Penyampaian promosi melalui SMS ke no pelanggan untuk mengaktifkan program layanan terbaru       | 3.76      | 0.43            |
| 17       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media elektronik (contoh: televisi, radio)              | 3.64      | 0.48            |
| 18       | Penyampaian promosi layanan baru melalui media cetak (contoh: koran, majalah, tabloid)           | 3.58      | 0.5             |
| 19       | Program promosi yang ditawarkan tidak menggunakan banyak syarat dan ketentuan                    | 3.6       | 0.49            |
| 20       | Iklan-iklan yang menarik perhatian   | 3.47      | 0.5             |
| 21       | Iklan-iklan yang mudah dimengerti  | 3.38      | 0.49            |
| 22       | Ketersediaan undian-undian berhadiah   | 3.39      | 0.49            |
| 23       | Memiliki banyak kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dijangkau                                 | 3.33      | 0.47            |
| 24       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang mudah dikenali                                | 3.45      | 0.5             |
| 25       | Tampilan bangunan kantor cabang/outlet-outlet yang menarik                                       | 3.42      | 0.5             |
| 26       | Kemasan kartu perdana yang menarik   | 3.46      | 0.5             |
| 27       | Kesesuaian kualitas produk yang diberikan dengan yang dijanjikan                                 | 3.53      | 0.54            |
| 28       | Kesesuaian harga yang dibayar dengan jasa yang diterima  | 3.45      | 0.5             |
| 29       | Jangkauan sinyal yang luas sampai pelosok daerah   | 3.75      | 0.44            |
| 30       | Kekuatan sinyal yang baik  | 3.1       | 0.48            |

| Variabel | Pernyataan   | Rata-rata | standar deviasi |
|----------|--|-----------|-----------------|
| 31       | Kejernihan suara yang baik   | 3.63      | 0.49            |
| 32       | Kecepatan dalam Pengiriman SMS   | 3.12      | 0.5             |
| 33       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket telepon dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket telepon sepuasnya seharian kesesama operator)                        | 3.71      | 0.46            |
| 34       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket SMS dengan registrasi terlebih dahulu (Contoh: paket berlangganan 1000 sms per minggu ke semua operator dengan tarif RP 5000) | 3.7       | 0.46            |
| 35       | Ketersediaan beberapa alternatif pilihan paket Internet dengan registrasi terlebih dahulu  | 3.55      | 0.5             |
| 36       | Ketersediaan layanan transfer pulsa  | 3.4       | 0.53            |
| 37       | Customer service yang mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan   | 3.48      | 0.5             |
| 38       | <i>Customer service</i> yang ramah   | 3.32      | 0.57            |
| 39       | <i>Customer service</i> yang mampu mengatasi komplain dengan cepat   | 3.44      | 0.5             |
| 40       | Inovasi layanan-layanan baru terjadi secara cepat  | 3.49      | 0.52            |
| 41       | Kantor cabang/outlet-outlet yang memberikan fasilitas pelayanan yang cepat dan nyaman dalam menjawab segala kebutuhan pelanggan  | 3.6       | 0.49            |
| 42       | Kemudahan untuk aktivasi perpindahan sementara kekode area kota tujuan   | 0         | 0               |
| 43       | Kemudahan dalam melakukan panggilan ke operator yang berbeda   | 3.09      | 0.47            |
| 44       | Kemudahan dalam aktivasi internet  | 3.52      | 0.52            |
| 45       | Kemudahan dalam setting internet   | 3.6       | 0.49            |
| 46       | Kemudahan dalam menghubungi customer service   | 3.55      | 0.52            |
| 47       | Kemudahan dalam melakukan isi ulang pulsa  | 3.63      | 0.49            |
| 48       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket telepon   | 3.73      | 0.45            |
| 49       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket SMS   | 3.65      | 0.48            |
| 50       | Kemudahan dalam registrasi layanan untuk paket internet  | 3.67      | 0.47            |

## 8. Profil Responden

- Jenis kelamin

| Responden | jenis kelamin | Responden | jenis kelamin |
|-----------|---------------|-----------|---------------|
| 1         | 1             | 51        | 1             |
| 2         | 1             | 52        | 1             |
| 3         | 1             | 53        | 1             |
| 4         | 2             | 54        | 1             |
| 5         | 1             | 55        | 1             |
| 6         | 2             | 56        | 1             |
| 7         | 1             | 57        | 1             |
| 8         | 2             | 58        | 1             |
| 9         | 1             | 59        | 2             |
| 10        | 2             | 60        | 1             |
| 11        | 1             | 61        | 2             |
| 12        | 2             | 62        | 2             |
| 13        | 1             | 63        | 1             |
| 14        | 2             | 64        | 1             |
| 15        | 2             | 65        | 1             |
| 16        | 1             | 66        | 1             |
| 17        | 1             | 67        | 2             |
| 18        | 1             | 68        | 1             |
| 19        | 1             | 69        | 2             |
| 20        | 1             | 70        | 2             |
| 21        | 1             | 71        | 1             |
| 22        | 1             | 72        | 2             |
| 23        | 2             | 73        | 2             |
| 24        | 1             | 74        | 1             |
| 25        | 1             | 75        | 2             |
| 26        | 1             | 76        | 1             |
| 27        | 1             | 77        | 2             |
| 28        | 2             | 78        | 1             |
| 29        | 2             | 79        | 2             |
| 30        | 2             | 80        | 1             |
| 31        | 1             | 81        | 2             |
| 32        | 1             | 82        | 2             |
| 33        | 1             | 83        | 1             |
| 34        | 1             | 84        | 2             |
| 35        | 1             | 85        | 1             |
| 36        | 1             | 86        | 2             |
| 37        | 1             | 87        | 1             |
| 38        | 1             | 88        | 1             |
| 39        | 2             | 89        | 1             |
| 40        | 1             | 90        | 2             |
| 41        | 2             | 91        | 1             |
| 42        | 2             | 92        | 2             |
| 43        | 1             | 93        | 1             |
| 44        | 1             | 94        | 2             |
| 45        | 1             | 95        | 1             |
| 46        | 2             | 96        | 2             |
| 47        | 2             | 97        | 1             |
| 48        | 2             | 98        | 1             |
| 49        | 1             | 99        | 1             |
| 50        | 2             | 100       | 2             |

- Usia

| Responden | usia | Responden | usia |
|-----------|------|-----------|------|
| 1         | 32   | 51        | 35   |
| 2         | 27   | 52        | 28   |
| 3         | 23   | 53        | 30   |
| 4         | 36   | 54        | 52   |
| 5         | 24   | 55        | 33   |
| 6         | 30   | 56        | 38   |
| 7         | 44   | 57        | 23   |
| 8         | 48   | 58        | 31   |
| 9         | 35   | 59        | 26   |
| 10        | 28   | 60        | 38   |
| 11        | 37   | 61        | 25   |
| 12        | 26   | 62        | 29   |
| 13        | 25   | 63        | 34   |
| 14        | 29   | 64        | 31   |
| 15        | 38   | 65        | 38   |
| 16        | 41   | 66        | 27   |
| 17        | 21   | 67        | 21   |
| 18        | 31   | 68        | 18   |
| 19        | 24   | 69        | 36   |
| 20        | 29   | 70        | 29   |
| 21        | 36   | 71        | 25   |
| 22        | 33   | 72        | 25   |
| 23        | 27   | 73        | 19   |
| 24        | 35   | 74        | 22   |
| 25        | 24   | 75        | 26   |
| 26        | 36   | 76        | 34   |
| 27        | 39   | 77        | 39   |
| 28        | 42   | 78        | 27   |
| 29        | 35   | 79        | 24   |
| 30        | 32   | 80        | 37   |
| 31        | 28   | 81        | 18   |
| 32        | 30   | 82        | 27   |
| 33        | 26   | 83        | 38   |
| 34        | 27   | 84        | 23   |
| 35        | 38   | 85        | 41   |
| 36        | 40   | 86        | 45   |
| 37        | 32   | 87        | 21   |
| 38        | 34   | 88        | 28   |
| 39        | 23   | 89        | 35   |
| 40        | 27   | 90        | 31   |
| 41        | 32   | 91        | 29   |
| 42        | 36   | 92        | 24   |
| 43        | 34   | 93        | 20   |
| 44        | 29   | 94        | 36   |
| 45        | 28   | 95        | 22   |
| 46        | 42   | 96        | 51   |
| 47        | 31   | 97        | 26   |
| 48        | 21   | 98        | 34   |
| 49        | 37   | 99        | 30   |
| 50        | 30   | 100       | 29   |

- Pendidikan

| Responden | Pendidikan | Responden | Pendidikan |
|-----------|------------|-----------|------------|
| 1         | 4          | 51        | 4          |
| 2         | 4          | 52        | 4          |
| 3         | 2          | 53        | 4          |
| 4         | 4          | 54        | 3          |
| 5         | 3          | 55        | 4          |
| 6         | 4          | 56        | 4          |
| 7         | 4          | 57        | 4          |
| 8         | 3          | 58        | 4          |
| 9         | 2          | 59        | 4          |
| 10        | 4          | 60        | 4          |
| 11        | 4          | 61        | 4          |
| 12        | 4          | 62        | 4          |
| 13        | 3          | 63        | 5          |
| 14        | 4          | 64        | 4          |
| 15        | 2          | 65        | 4          |
| 16        | 4          | 66        | 3          |
| 17        | 2          | 67        | 2          |
| 18        | 4          | 68        | 2          |
| 19        | 4          | 69        | 4          |
| 20        | 3          | 70        | 4          |
| 21        | 4          | 71        | 3          |
| 22        | 3          | 72        | 4          |
| 23        | 4          | 73        | 2          |
| 24        | 4          | 74        | 2          |
| 25        | 3          | 75        | 4          |
| 26        | 4          | 76        | 4          |
| 27        | 4          | 77        | 2          |
| 28        | 4          | 78        | 4          |
| 29        | 3          | 79        | 4          |
| 30        | 4          | 80        | 4          |
| 31        | 3          | 81        | 2          |
| 32        | 4          | 82        | 4          |
| 33        | 4          | 83        | 4          |
| 34        | 4          | 84        | 4          |
| 35        | 4          | 85        | 4          |
| 36        | 4          | 86        | 2          |
| 37        | 4          | 87        | 2          |
| 38        | 4          | 88        | 4          |
| 39        | 4          | 89        | 4          |
| 40        | 3          | 90        | 4          |
| 41        | 4          | 91        | 4          |
| 42        | 4          | 92        | 4          |
| 43        | 4          | 93        | 2          |
| 44        | 4          | 94        | 4          |
| 45        | 3          | 95        | 4          |
| 46        | 4          | 96        | 4          |
| 47        | 4          | 97        | 3          |
| 48        | 2          | 98        | 4          |
| 49        | 4          | 99        | 4          |
| 50        | 3          | 100       | 3          |

- Pekerjaan

| Responden | Pekerjaan | Responden | Pekerjaan |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1         | 5         | 51        | 4         |
| 2         | 5         | 52        | 4         |
| 3         | 1         | 53        | 4         |
| 4         | 6         | 54        | 3         |
| 5         | 4         | 55        | 4         |
| 6         | 5         | 56        | 4         |
| 7         | 6         | 57        | 4         |
| 8         | 2         | 58        | 4         |
| 9         | 2         | 59        | 4         |
| 10        | 5         | 60        | 4         |
| 11        | 6         | 61        | 4         |
| 12        | 5         | 62        | 4         |
| 13        | 1         | 63        | 5         |
| 14        | 5         | 64        | 4         |
| 15        | 3         | 65        | 4         |
| 16        | 6         | 66        | 3         |
| 17        | 1         | 67        | 2         |
| 18        | 5         | 68        | 2         |
| 19        | 4         | 69        | 4         |
| 20        | 5         | 70        | 4         |
| 21        | 5         | 71        | 3         |
| 22        | 5         | 72        | 4         |
| 23        | 5         | 73        | 2         |
| 24        | 6         | 74        | 2         |
| 25        | 4         | 75        | 4         |
| 26        | 6         | 76        | 4         |
| 27        | 6         | 77        | 2         |
| 28        | 5         | 78        | 4         |
| 29        | 5         | 79        | 4         |
| 30        | 5         | 80        | 4         |
| 31        | 5         | 81        | 2         |
| 32        | 5         | 82        | 4         |
| 33        | 5         | 83        | 4         |
| 34        | 6         | 84        | 4         |
| 35        | 6         | 85        | 4         |
| 36        | 2         | 86        | 2         |
| 37        | 5         | 87        | 2         |
| 38        | 5         | 88        | 4         |
| 39        | 4         | 89        | 4         |
| 40        | 5         | 90        | 4         |
| 41        | 5         | 91        | 4         |
| 42        | 6         | 92        | 4         |
| 43        | 5         | 93        | 2         |
| 44        | 5         | 94        | 4         |
| 45        | 5         | 95        | 4         |
| 46        | 6         | 96        | 4         |
| 47        | 6         | 97        | 3         |
| 48        | 1         | 98        | 4         |
| 49        | 6         | 99        | 4         |
| 50        | 5         | 100       | 3         |

- Penghasilan

| Responden | Penghasilan | Responden | Penghasilan |
|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 1         | 4           | 51        | 3           |
| 2         | 3           | 52        | 4           |
| 3         | 0           | 53        | 3           |
| 4         | 4           | 54        | 5           |
| 5         | 0           | 55        | 3           |
| 6         | 3           | 56        | 4           |
| 7         | 5           | 57        | 3           |
| 8         | 4           | 58        | 3           |
| 9         | 4           | 59        | 0           |
| 10        | 3           | 60        | 4           |
| 11        | 4           | 61        | 3           |
| 12        | 3           | 62        | 4           |
| 13        | 0           | 63        | 5           |
| 14        | 3           | 64        | 5           |
| 15        | 3           | 65        | 5           |
| 16        | 4           | 66        | 3           |
| 17        | 0           | 67        | 0           |
| 18        | 3           | 68        | 0           |
| 19        | 0           | 69        | 4           |
| 20        | 3           | 70        | 3           |
| 21        | 4           | 71        | 3           |
| 22        | 2           | 72        | 3           |
| 23        | 2           | 73        | 0           |
| 24        | 3           | 74        | 0           |
| 25        | 0           | 75        | 3           |
| 26        | 4           | 76        | 3           |
| 27        | 4           | 77        | 3           |
| 28        | 4           | 78        | 3           |
| 29        | 3           | 79        | 3           |
| 30        | 3           | 80        | 4           |
| 31        | 2           | 81        | 0           |
| 32        | 3           | 82        | 3           |
| 33        | 2           | 83        | 5           |
| 34        | 3           | 84        | 2           |
| 35        | 4           | 85        | 5           |
| 36        | 5           | 86        | 4           |
| 37        | 3           | 87        | 0           |
| 38        | 3           | 88        | 3           |
| 39        | 0           | 89        | 3           |
| 40        | 2           | 90        | 3           |
| 41        | 3           | 91        | 2           |
| 42        | 4           | 92        | 3           |
| 43        | 3           | 93        | 0           |
| 44        | 3           | 94        | 3           |
| 45        | 2           | 95        | 0           |
| 46        | 4           | 96        | 4           |
| 47        | 3           | 97        | 2           |
| 48        | 0           | 98        | 3           |
| 49        | 4           | 99        | 3           |
| 50        | 2           | 100       | 3           |



- Uang saku

| Responden | Uang saku | Responden | Uang saku |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1         | 0         | 51        | 0         |
| 2         | 0         | 52        | 0         |
| 3         | 3         | 53        | 0         |
| 4         | 0         | 54        | 0         |
| 5         | 2         | 55        | 0         |
| 6         | 0         | 56        | 0         |
| 7         | 0         | 57        | 0         |
| 8         | 0         | 58        | 0         |
| 9         | 0         | 59        | 3         |
| 10        | 0         | 60        | 0         |
| 11        | 0         | 61        | 0         |
| 12        | 0         | 62        | 0         |
| 13        | 5         | 63        | 0         |
| 14        | 0         | 64        | 0         |
| 15        | 0         | 65        | 0         |
| 16        | 0         | 66        | 0         |
| 17        | 3         | 67        | 3         |
| 18        | 0         | 68        | 2         |
| 19        | 3         | 69        | 0         |
| 20        | 0         | 70        | 0         |
| 21        | 0         | 71        | 0         |
| 22        | 0         | 72        | 0         |
| 23        | 0         | 73        | 2         |
| 24        | 0         | 74        | 3         |
| 25        | 3         | 75        | 0         |
| 26        | 0         | 76        | 0         |
| 27        | 0         | 77        | 0         |
| 28        | 0         | 78        | 0         |
| 29        | 0         | 79        | 0         |
| 30        | 0         | 80        | 0         |
| 31        | 0         | 81        | 2         |
| 32        | 0         | 82        | 0         |
| 33        | 0         | 83        | 0         |
| 34        | 0         | 84        | 0         |
| 35        | 0         | 85        | 0         |
| 36        | 0         | 86        | 0         |
| 37        | 0         | 87        | 3         |
| 38        | 0         | 88        | 0         |
| 39        | 4         | 89        | 0         |
| 40        | 0         | 90        | 0         |
| 41        | 0         | 91        | 0         |
| 42        | 0         | 92        | 0         |
| 43        | 0         | 93        | 3         |
| 44        | 0         | 94        | 0         |
| 45        | 0         | 95        | 3         |
| 46        | 0         | 96        | 0         |
| 47        | 0         | 97        | 0         |
| 48        | 3         | 98        | 0         |
| 49        | 0         | 99        | 0         |
| 50        | 0         | 100       | 0         |

- Biaya komunikasi perbulan

| Responden | Jumlah telepon selular yang dimiliki | Responden | Jumlah telepon selular yang dimiliki |
|-----------|--------------------------------------|-----------|--------------------------------------|
| 1         | 2                                    | 51        | 2                                    |
| 2         | 2                                    | 52        | 2                                    |
| 3         | 2                                    | 53        | 2                                    |
| 4         | 2                                    | 54        | 2                                    |
| 5         | 1                                    | 55        | 2                                    |
| 6         | 2                                    | 56        | 2                                    |
| 7         | 2                                    | 57        | 2                                    |
| 8         | 2                                    | 58        | 2                                    |
| 9         | 2                                    | 59        | 2                                    |
| 10        | 2                                    | 60        | 2                                    |
| 11        | 2                                    | 61        | 2                                    |
| 12        | 2                                    | 62        | 2                                    |
| 13        | 2                                    | 63        | 2                                    |
| 14        | 2                                    | 64        | 1                                    |
| 15        | 1                                    | 65        | 2                                    |
| 16        | 2                                    | 66        | 2                                    |
| 17        | 2                                    | 67        | 2                                    |
| 18        | 2                                    | 68        | 2                                    |
| 19        | 1                                    | 69        | 2                                    |
| 20        | 2                                    | 70        | 2                                    |
| 21        | 2                                    | 71        | 2                                    |
| 22        | 2                                    | 72        | 2                                    |
| 23        | 2                                    | 73        | 2                                    |
| 24        | 2                                    | 74        | 2                                    |
| 25        | 1                                    | 75        | 2                                    |
| 26        | 2                                    | 76        | 2                                    |
| 27        | 2                                    | 77        | 2                                    |
| 28        | 2                                    | 78        | 2                                    |
| 29        | 2                                    | 79        | 2                                    |
| 30        | 2                                    | 80        | 2                                    |
| 31        | 1                                    | 81        | 2                                    |
| 32        | 2                                    | 82        | 2                                    |
| 33        | 2                                    | 83        | 2                                    |
| 34        | 2                                    | 84        | 1                                    |
| 35        | 2                                    | 85        | 2                                    |
| 36        | 2                                    | 86        | 2                                    |
| 37        | 2                                    | 87        | 2                                    |
| 38        | 2                                    | 88        | 2                                    |
| 39        | 2                                    | 89        | 2                                    |
| 40        | 2                                    | 90        | 2                                    |
| 41        | 2                                    | 91        | 2                                    |
| 42        | 2                                    | 92        | 2                                    |
| 43        | 2                                    | 93        | 2                                    |
| 44        | 2                                    | 94        | 2                                    |
| 45        | 2                                    | 95        | 2                                    |
| 46        | 2                                    | 96        | 2                                    |
| 47        | 2                                    | 97        | 2                                    |
| 48        | 2                                    | 98        | 2                                    |
| 49        | 2                                    | 99        | 2                                    |
| 50        | 2                                    | 100       | 2                                    |

- Biaya komunikasi perbulan

| Responden | Biaya komunikasi perbulan | Responden | Biaya komunikasi perbulan |
|-----------|---------------------------|-----------|---------------------------|
| 1         | 3                         | 51        | 3                         |
| 2         | 3                         | 52        | 3                         |
| 3         | 2                         | 53        | 3                         |
| 4         | 3                         | 54        | 3                         |
| 5         | 1                         | 55        | 2                         |
| 6         | 2                         | 56        | 3                         |
| 7         | 3                         | 57        | 2                         |
| 8         | 3                         | 58        | 2                         |
| 9         | 3                         | 59        | 2                         |
| 10        | 2                         | 60        | 3                         |
| 11        | 3                         | 61        | 3                         |
| 12        | 2                         | 62        | 3                         |
| 13        | 3                         | 63        | 3                         |
| 14        | 2                         | 64        | 4                         |
| 15        | 2                         | 65        | 3                         |
| 16        | 3                         | 66        | 2                         |
| 17        | 2                         | 67        | 3                         |
| 18        | 2                         | 68        | 3                         |
| 19        | 2                         | 69        | 3                         |
| 20        | 2                         | 70        | 2                         |
| 21        | 3                         | 71        | 2                         |
| 22        | 2                         | 72        | 3                         |
| 23        | 2                         | 73        | 2                         |
| 24        | 3                         | 74        | 3                         |
| 25        | 2                         | 75        | 3                         |
| 26        | 3                         | 76        | 3                         |
| 27        | 2                         | 77        | 2                         |
| 28        | 3                         | 78        | 2                         |
| 29        | 2                         | 79        | 2                         |
| 30        | 2                         | 80        | 3                         |
| 31        | 2                         | 81        | 2                         |
| 32        | 2                         | 82        | 2                         |
| 33        | 2                         | 83        | 3                         |
| 34        | 3                         | 84        | 2                         |
| 35        | 3                         | 85        | 4                         |
| 36        | 3                         | 86        | 2                         |
| 37        | 2                         | 87        | 3                         |
| 38        | 3                         | 88        | 2                         |
| 39        | 2                         | 89        | 3                         |
| 40        | 2                         | 90        | 3                         |
| 41        | 2                         | 91        | 2                         |
| 42        | 3                         | 92        | 2                         |
| 43        | 2                         | 93        | 2                         |
| 44        | 3                         | 94        | 3                         |
| 45        | 2                         | 95        | 3                         |
| 46        | 3                         | 96        | 2                         |
| 47        | 3                         | 97        | 2                         |
| 48        | 3                         | 98        | 3                         |
| 49        | 3                         | 99        | 2                         |
| 50        | 2                         | 100       | 2                         |

- Jenis-jenis pelayanan atau fitur yang sering digunakan

| Responden | Jenis pelayanan atau fitur-fitur yang sering digunakan |     |     |          |              |            |         |
|-----------|--|-----|-----|----------|--------------|------------|---------|
|           | telepon  | SMS | MMS | internet | nada sambung | video call | lainnya |
| 1         | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 2         | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 3         | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 4         | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 5         | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 6         | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 7         | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 8         | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 9         | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 10        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 11        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 12        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 13        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 14        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 15        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 16        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 17        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 18        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 19        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 20        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 21        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 22        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 23        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 24        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 25        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 26        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 27        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 28        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 29        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 30        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 31        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 32        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 33        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 34        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 35        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 36        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 37        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 38        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 39        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 40        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 41        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 42        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 43        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 44        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 45        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 46        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 47        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 48        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 49        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 50        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |

| Responden | Jenis pelayanan atau fitur-fitur yang sering digunakan |     |     |          |              |            |         |
|-----------|--|-----|-----|----------|--------------|------------|---------|
|           | telepon  | SMS | MMS | internet | nada sambung | video call | lainnya |
| 51        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 52        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 53        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 54        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 55        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 56        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 57        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 58        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 59        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 60        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 61        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 62        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 63        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 64        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 65        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 66        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 67        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 68        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 69        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 70        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 71        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 72        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 73        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 74        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 75        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 76        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 77        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 78        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 79        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 80        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 81        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 82        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 83        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 84        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 85        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 86        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 87        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 88        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 89        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 90        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 91        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 92        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 93        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 94        | 1  | 1   | 0   | 1        | 0            | 0          | 0       |
| 95        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 96        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 97        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 98        | 1  | 1   | 0   | 1        | 1            | 0          | 0       |
| 99        | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |
| 100       | 1  | 1   | 0   | 0        | 0            | 0          | 0       |

- Lama berlangganan Flexi

| Responden | Lamanya berlangganan (bulan) | Responden | Lamanya berlangganan (bulan) |
|-----------|------------------------------|-----------|------------------------------|
|           |                              | 51        | 36                           |
| 1         | 24                           | 52        | 18                           |
| 2         | 8                            | 53        | 36                           |
| 3         | 36                           | 54        | 24                           |
| 4         | 24                           | 55        | 12                           |
| 5         | 4                            | 56        | 48                           |
| 6         | 10                           | 57        | 4                            |
| 7         | 36                           | 58        | 7                            |
| 8         | 24                           | 59        | 6                            |
| 9         | 12                           | 60        | 12                           |
| 10        | 12                           | 61        | 24                           |
| 11        | 12                           | 62        | 36                           |
| 12        | 4                            | 63        | 18                           |
| 13        | 6                            | 64        | 9                            |
| 14        | 24                           | 65        | 24                           |
| 15        | 12                           | 66        | 36                           |
| 16        | 36                           | 67        | 48                           |
| 17        | 3                            | 68        | 12                           |
| 18        | 8                            | 69        | 3                            |
| 19        | 18                           | 70        | 7                            |
| 20        | 12                           | 71        | 24                           |
| 21        | 24                           | 72        | 36                           |
| 22        | 12                           | 73        | 6                            |
| 23        | 12                           | 74        | 12                           |
| 24        | 36                           | 75        | 24                           |
| 25        | 10                           | 76        | 4                            |
| 26        | 24                           | 77        | 12                           |
| 27        | 48                           | 78        | 12                           |
| 28        | 60                           | 79        | 36                           |
| 29        | 24                           | 80        | 48                           |
| 30        | 18                           | 81        | 12                           |
| 31        | 24                           | 82        | 24                           |
| 32        | 12                           | 83        | 12                           |
| 33        | 36                           | 84        | 4                            |
| 34        | 24                           | 85        | 8                            |
| 35        | 36                           | 86        | 10                           |
| 36        | 24                           | 87        | 24                           |
| 37        | 24                           | 88        | 36                           |
| 38        | 12                           | 89        | 24                           |
| 39        | 6                            | 90        | 12                           |
| 40        | 12                           | 91        | 4                            |
| 41        | 24                           | 92        | 12                           |
| 42        | 36                           | 93        | 36                           |
| 43        | 5                            | 94        | 48                           |
| 44        | 24                           | 95        | 24                           |
| 45        | 12                           | 96        | 12                           |
| 46        | 24                           | 97        | 6                            |
| 47        | 36                           | 98        | 24                           |
| 48        | 12                           | 99        | 12                           |
| 49        | 24                           | 100       | 36                           |
| 50        | 24                           |           |                              |

- Pengguna Flexi sekaligus operator selular lainnya

| Responden | Pengguna Flexi sekaligus operator selular lainnya | Responden | Pengguna Flexi sekaligus operator selular lainnya |
|-----------|---|-----------|---|
| 1         | 1   | 51        | 1   |
| 2         | 1   | 52        | 1   |
| 3         | 1   | 53        | 1   |
| 4         | 1   | 54        | 1   |
| 5         | 2   | 55        | 1   |
| 6         | 1   | 56        | 1   |
| 7         | 1   | 57        | 1   |
| 8         | 1   | 58        | 1   |
| 9         | 1   | 59        | 1   |
| 10        | 1   | 60        | 1   |
| 11        | 1   | 61        | 1   |
| 12        | 1   | 62        | 1   |
| 13        | 1   | 63        | 1   |
| 14        | 1   | 64        | 2   |
| 15        | 2   | 65        | 1   |
| 16        | 1   | 66        | 1   |
| 17        | 1   | 67        | 1   |
| 18        | 1   | 68        | 1   |
| 19        | 2   | 69        | 1   |
| 20        | 1   | 70        | 1   |
| 21        | 1   | 71        | 1   |
| 22        | 1   | 72        | 1   |
| 23        | 1   | 73        | 1   |
| 24        | 1   | 74        | 1   |
| 25        | 2   | 75        | 1   |
| 26        | 1   | 76        | 1   |
| 27        | 1   | 77        | 1   |
| 28        | 1   | 78        | 1   |
| 29        | 1   | 79        | 1   |
| 30        | 1   | 80        | 1   |
| 31        | 2   | 81        | 1   |
| 32        | 1   | 82        | 1   |
| 33        | 1   | 83        | 1   |
| 34        | 1   | 84        | 2   |
| 35        | 1   | 85        | 1   |
| 36        | 1   | 86        | 1   |
| 37        | 1   | 87        | 1   |
| 38        | 1   | 88        | 1   |
| 39        | 1   | 89        | 1   |
| 40        | 1   | 90        | 1   |
| 41        | 1   | 91        | 1   |
| 42        | 1   | 92        | 1   |
| 43        | 1   | 93        | 1   |
| 44        | 1   | 94        | 1   |
| 45        | 1   | 95        | 1   |
| 46        | 1   | 96        | 1   |
| 47        | 1   | 97        | 1   |
| 48        | 1   | 98        | 1   |
| 49        | 1   | 99        | 1   |
| 50        | 1   | 100       | 1   |











- Sumber informasi

| Responden | sumber informasi      |                 |                       |          |       |                          |         |
|-----------|-----------------------|-----------------|-----------------------|----------|-------|--------------------------|---------|
|           | teman/saudara/kerabat | mencari sendiri | koran/majalah/tabloid | televisi | radio | poster/spanduk/bollboard | lainnya |
| 1         | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 2         | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 3         | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 4         | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 5         | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 6         | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 7         | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 8         | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 9         | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 10        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 11        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 12        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 13        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 14        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 15        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 16        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 17        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 18        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 19        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 20        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 21        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 22        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 23        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 24        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 25        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 26        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 27        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 28        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 29        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 30        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 31        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 32        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 33        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 34        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 35        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 36        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 37        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 38        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 39        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 40        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 41        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 42        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 43        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 44        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 45        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 46        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 47        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 48        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 49        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 50        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |

| Responden | sumber informasi      |                 |                       |          |       |                          |         |
|-----------|-----------------------|-----------------|-----------------------|----------|-------|--------------------------|---------|
|           | teman/saudara/kerabat | mencari sendiri | koran/majalah/tabloid | televisi | radio | poster/spanduk/bollboard | lainnya |
| 51        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 52        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 53        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 54        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 55        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 56        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 57        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 58        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 59        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 60        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 61        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 62        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 63        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 64        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 65        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 66        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 67        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 68        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 69        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 70        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 71        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 72        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 73        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 74        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 75        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 76        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 77        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 78        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 79        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 80        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 81        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 82        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 83        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 84        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 85        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 86        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 87        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 88        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 89        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 90        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 91        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 92        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 93        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 94        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 95        | 0                     | 1               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 96        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 97        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 98        | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |
| 99        | 1                     | 0               | 0                     | 0        | 0     | 0                        | 0       |
| 100       | 0                     | 0               | 0                     | 1        | 0     | 0                        | 0       |

- Tarif telepon yang disukai

| Responden | Tarif telepon yang disukai | Responden | Tarif telepon yang disukai |
|-----------|----------------------------|-----------|----------------------------|
| 1         | 1                          | 51        | 1                          |
| 2         | 1                          | 52        | 1                          |
| 3         | 1                          | 53        | 1                          |
| 4         | 1                          | 54        | 1                          |
| 5         | 1                          | 55        | 1                          |
| 6         | 1                          | 56        | 1                          |
| 7         | 1                          | 57        | 1                          |
| 8         | 1                          | 58        | 1                          |
| 9         | 2                          | 59        | 1                          |
| 10        | 1                          | 60        | 1                          |
| 11        | 1                          | 61        | 1                          |
| 12        | 1                          | 62        | 2                          |
| 13        | 1                          | 63        | 1                          |
| 14        | 1                          | 64        | 1                          |
| 15        | 1                          | 65        | 1                          |
| 16        | 1                          | 66        | 1                          |
| 17        | 1                          | 67        | 2                          |
| 18        | 1                          | 68        | 1                          |
| 19        | 1                          | 69        | 1                          |
| 20        | 1                          | 70        | 1                          |
| 21        | 1                          | 71        | 1                          |
| 22        | 1                          | 72        | 2                          |
| 23        | 1                          | 73        | 1                          |
| 24        | 1                          | 74        | 1                          |
| 25        | 1                          | 75        | 2                          |
| 26        | 1                          | 76        | 1                          |
| 27        | 1                          | 77        | 1                          |
| 28        | 2                          | 78        | 1                          |
| 29        | 2                          | 79        | 1                          |
| 30        | 1                          | 80        | 1                          |
| 31        | 1                          | 81        | 1                          |
| 32        | 1                          | 82        | 1                          |
| 33        | 1                          | 83        | 1                          |
| 34        | 1                          | 84        | 1                          |
| 35        | 1                          | 85        | 1                          |
| 36        | 1                          | 86        | 1                          |
| 37        | 1                          | 87        | 1                          |
| 38        | 2                          | 88        | 1                          |
| 39        | 1                          | 89        | 1                          |
| 40        | 2                          | 90        | 1                          |
| 41        | 1                          | 91        | 2                          |
| 42        | 2                          | 92        | 1                          |
| 43        | 1                          | 93        | 1                          |
| 44        | 1                          | 94        | 1                          |
| 45        | 1                          | 95        | 1                          |
| 46        | 1                          | 96        | 1                          |
| 47        | 1                          | 97        | 1                          |
| 48        | 1                          | 98        | 1                          |
| 49        | 1                          | 99        | 1                          |
| 50        | 1                          | 100       | 2                          |

- Tarif SMS yang disukai

| Responden | Tarif SMS yang disukai | Responden | Tarif SMS yang disukai |
|-----------|------------------------|-----------|------------------------|
| 1         | 1                      | 51        | 1                      |
| 2         | 1                      | 52        | 1                      |
| 3         | 1                      | 53        | 1                      |
| 4         | 1                      | 54        | 1                      |
| 5         | 1                      | 55        | 2                      |
| 6         | 1                      | 56        | 1                      |
| 7         | 1                      | 57        | 1                      |
| 8         | 1                      | 58        | 2                      |
| 9         | 2                      | 59        | 1                      |
| 10        | 1                      | 60        | 1                      |
| 11        | 1                      | 61        | 1                      |
| 12        | 1                      | 62        | 2                      |
| 13        | 1                      | 63        | 1                      |
| 14        | 1                      | 64        | 1                      |
| 15        | 1                      | 65        | 1                      |
| 16        | 1                      | 66        | 1                      |
| 17        | 1                      | 67        | 2                      |
| 18        | 1                      | 68        | 1                      |
| 19        | 1                      | 69        | 1                      |
| 20        | 1                      | 70        | 1                      |
| 21        | 1                      | 71        | 1                      |
| 22        | 1                      | 72        | 2                      |
| 23        | 1                      | 73        | 1                      |
| 24        | 1                      | 74        | 1                      |
| 25        | 1                      | 75        | 2                      |
| 26        | 1                      | 76        | 1                      |
| 27        | 1                      | 77        | 1                      |
| 28        | 2                      | 78        | 2                      |
| 29        | 2                      | 79        | 1                      |
| 30        | 2                      | 80        | 1                      |
| 31        | 1                      | 81        | 1                      |
| 32        | 1                      | 82        | 1                      |
| 33        | 1                      | 83        | 1                      |
| 34        | 1                      | 84        | 1                      |
| 35        | 1                      | 85        | 1                      |
| 36        | 1                      | 86        | 2                      |
| 37        | 1                      | 87        | 1                      |
| 38        | 2                      | 88        | 1                      |
| 39        | 1                      | 89        | 1                      |
| 40        | 2                      | 90        | 1                      |
| 41        | 1                      | 91        | 2                      |
| 42        | 2                      | 92        | 1                      |
| 43        | 1                      | 93        | 1                      |
| 44        | 1                      | 94        | 1                      |
| 45        | 1                      | 95        | 1                      |
| 46        | 1                      | 96        | 1                      |
| 47        | 1                      | 97        | 2                      |
| 48        | 1                      | 98        | 1                      |
| 49        | 1                      | 99        | 2                      |
| 50        | 1                      | 100       | 2                      |

- Telepon selular yang memiliki kemampuan internet

| Responden | HP yang memiliki kemampuan internet | Responden | HP yang memiliki kemampuan internet |
|-----------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|
| 1         | 1                                   | 51        | 1                                   |
| 2         | 1                                   | 52        | 1                                   |
| 3         | 1                                   | 53        | 1                                   |
| 4         | 1                                   | 54        | 1                                   |
| 5         | 2                                   | 55        | 1                                   |
| 6         | 1                                   | 56        | 1                                   |
| 7         | 1                                   | 57        | 1                                   |
| 8         | 1                                   | 58        | 1                                   |
| 9         | 1                                   | 59        | 1                                   |
| 10        | 1                                   | 60        | 1                                   |
| 11        | 1                                   | 61        | 1                                   |
| 12        | 1                                   | 62        | 1                                   |
| 13        | 1                                   | 63        | 1                                   |
| 14        | 1                                   | 64        | 1                                   |
| 15        | 1                                   | 65        | 1                                   |
| 16        | 1                                   | 66        | 1                                   |
| 17        | 1                                   | 67        | 1                                   |
| 18        | 1                                   | 68        | 1                                   |
| 19        | 1                                   | 69        | 1                                   |
| 20        | 1                                   | 70        | 1                                   |
| 21        | 1                                   | 71        | 1                                   |
| 22        | 1                                   | 72        | 1                                   |
| 23        | 1                                   | 73        | 1                                   |
| 24        | 1                                   | 74        | 1                                   |
| 25        | 1                                   | 75        | 1                                   |
| 26        | 1                                   | 76        | 1                                   |
| 27        | 1                                   | 77        | 1                                   |
| 28        | 1                                   | 78        | 1                                   |
| 29        | 1                                   | 79        | 1                                   |
| 30        | 1                                   | 80        | 1                                   |
| 31        | 1                                   | 81        | 1                                   |
| 32        | 1                                   | 82        | 1                                   |
| 33        | 1                                   | 83        | 1                                   |
| 34        | 1                                   | 84        | 1                                   |
| 35        | 1                                   | 85        | 1                                   |
| 36        | 1                                   | 86        | 2                                   |
| 37        | 1                                   | 87        | 1                                   |
| 38        | 1                                   | 88        | 1                                   |
| 39        | 1                                   | 89        | 1                                   |
| 40        | 1                                   | 90        | 1                                   |
| 41        | 1                                   | 91        | 1                                   |
| 42        | 1                                   | 92        | 1                                   |
| 43        | 1                                   | 93        | 1                                   |
| 44        | 1                                   | 94        | 1                                   |
| 45        | 1                                   | 95        | 1                                   |
| 46        | 1                                   | 96        | 1                                   |
| 47        | 1                                   | 97        | 1                                   |
| 48        | 1                                   | 98        | 1                                   |
| 49        | 1                                   | 99        | 1                                   |
| 50        | 2                                   | 100       | 2                                   |



- Lamanya internetan dalam sehari

| Responden | Lamanya internetan dalam sehari | Responden | Lamanya internetan dalam sehari |
|-----------|---------------------------------|-----------|---------------------------------|
| 1         | 4                               | 51        | 1                               |
| 2         | 1                               | 52        | 1                               |
| 3         | 1                               | 53        | 1                               |
| 4         | 4                               | 54        | 1                               |
| 5         | 1                               | 55        | 1                               |
| 6         | 1                               | 56        | 4                               |
| 7         | 4                               | 57        | 1                               |
| 8         | 1                               | 58        | 1                               |
| 9         | 4                               | 59        | 1                               |
| 10        | 1                               | 60        | 4                               |
| 11        | 4                               | 61        | 1                               |
| 12        | 1                               | 62        | 4                               |
| 13        | 4                               | 63        | 1                               |
| 14        | 1                               | 64        | 4                               |
| 15        | 1                               | 65        | 1                               |
| 16        | 4                               | 66        | 1                               |
| 17        | 1                               | 67        | 4                               |
| 18        | 1                               | 68        | 4                               |
| 19        | 1                               | 69        | 1                               |
| 20        | 1                               | 70        | 1                               |
| 21        | 4                               | 71        | 1                               |
| 22        | 1                               | 72        | 1                               |
| 23        | 1                               | 73        | 1                               |
| 24        | 4                               | 74        | 4                               |
| 25        | 1                               | 75        | 4                               |
| 26        | 4                               | 76        | 1                               |
| 27        | 1                               | 77        | 1                               |
| 28        | 4                               | 78        | 1                               |
| 29        | 1                               | 79        | 1                               |
| 30        | 1                               | 80        | 1                               |
| 31        | 1                               | 81        | 1                               |
| 32        | 1                               | 82        | 1                               |
| 33        | 1                               | 83        | 4                               |
| 34        | 4                               | 84        | 1                               |
| 35        | 4                               | 85        | 4                               |
| 36        | 4                               | 86        | 1                               |
| 37        | 1                               | 87        | 1                               |
| 38        | 4                               | 88        | 1                               |
| 39        | 1                               | 89        | 4                               |
| 40        | 1                               | 90        | 4                               |
| 41        | 1                               | 91        | 1                               |
| 42        | 4                               | 92        | 1                               |
| 43        | 1                               | 93        | 1                               |
| 44        | 4                               | 94        | 4                               |
| 45        | 1                               | 95        | 1                               |
| 46        | 4                               | 96        | 1                               |
| 47        | 4                               | 97        | 1                               |
| 48        | 4                               | 98        | 4                               |
| 49        | 4                               | 99        | 1                               |
| 50        | 2                               | 100       | 1                               |

- Fitur-fitur yang sering digunakan pada saat menggunakan internet

| Responden | Fitur-fitur yang sering digunakan pada saat berinternet |          |       |          |         |
|-----------|---|----------|-------|----------|---------|
|           | chat  | browsing | email | download | lainnya |
| 1         | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 2         | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 3         | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 4         | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 5         | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 6         | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 7         | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 8         | 0   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 9         | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 10        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 11        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 12        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 13        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 14        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 15        | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 16        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 17        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 18        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 19        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 20        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 21        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 22        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 23        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 24        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 25        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 26        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 27        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 28        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 29        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 30        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 31        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 32        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 33        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 34        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 35        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 36        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 37        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 38        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 39        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 40        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 41        | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 42        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 43        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 44        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 45        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 46        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 47        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 48        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 49        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 50        | 1   | 1        | 0     | 0        | 1       |

| Responden | Fitur-fitur yang sering digunakan pada saat berinternet |          |       |          |         |
|-----------|---|----------|-------|----------|---------|
|           | chat  | browsing | email | download | lainnya |
| 51        | 1   | 1        | 1     | 1        | 1       |
| 52        | 1   | 1        | 1     | 0        | 1       |
| 53        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 54        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 55        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 56        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 57        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 58        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 59        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 60        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 61        | 1   | 1        | 0     | 1        | 0       |
| 62        | 1   | 0        | 1     | 1        | 0       |
| 63        | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 64        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 65        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 66        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 67        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 68        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 69        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 70        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 71        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 72        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 73        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 74        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 75        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 76        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 77        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 78        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 79        | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 80        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 81        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 82        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 83        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 84        | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 85        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 86        | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 87        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 88        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 89        | 1   | 0        | 1     | 1        | 0       |
| 90        | 1   | 1        | 1     | 1        | 0       |
| 91        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 92        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 93        | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 94        | 1   | 1        | 1     | 0        | 0       |
| 95        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 96        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 97        | 1   | 0        | 1     | 0        | 0       |
| 98        | 1   | 1        | 0     | 0        | 0       |
| 99        | 1   | 0        | 0     | 0        | 0       |
| 100       | 0   | 0        | 0     | 0        | 0       |

- Sistem pentarifan atau perhitungan biaya internet yang disukai

| Responden | sistem pentarifan atau perhitungan biaya internet yang disukai | Responden | sistem pentarifan atau perhitungan biaya internet yang disukai |
|-----------|--|-----------|--|
| 1         | 2  | 51        | 2  |
| 2         | 2  | 52        | 2  |
| 3         | 2  | 53        | 1  |
| 4         | 2  | 54        | 1  |
| 5         | 1  | 55        | 2  |
| 6         | 2  | 56        | 2  |
| 7         | 2  | 57        | 1  |
| 8         | 2  | 58        | 1  |
| 9         | 2  | 59        | 2  |
| 10        | 2  | 60        | 2  |
| 11        | 2  | 61        | 2  |
| 12        | 2  | 62        | 2  |
| 13        | 2  | 63        | 1  |
| 14        | 2  | 64        | 2  |
| 15        | 2  | 65        | 2  |
| 16        | 2  | 66        | 2  |
| 17        | 2  | 67        | 2  |
| 18        | 2  | 68        | 2  |
| 19        | 2  | 69        | 1  |
| 20        | 2  | 70        | 1  |
| 21        | 2  | 71        | 1  |
| 22        | 2  | 72        | 2  |
| 23        | 1  | 73        | 2  |
| 24        | 2  | 74        | 2  |
| 25        | 1  | 75        | 2  |
| 26        | 2  | 76        | 1  |
| 27        | 2  | 77        | 1  |
| 28        | 2  | 78        | 1  |
| 29        | 1  | 79        | 1  |
| 30        | 2  | 80        | 2  |
| 31        | 2  | 81        | 2  |
| 32        | 2  | 82        | 1  |
| 33        | 2  | 83        | 2  |
| 34        | 2  | 84        | 2  |
| 35        | 2  | 85        | 2  |
| 36        | 2  | 86        | 2  |
| 37        | 1  | 87        | 2  |
| 38        | 2  | 88        | 1  |
| 39        | 2  | 89        | 2  |
| 40        | 2  | 90        | 2  |
| 41        | 2  | 91        | 2  |
| 42        | 2  | 92        | 1  |
| 43        | 2  | 93        | 1  |
| 44        | 2  | 94        | 2  |
| 45        | 2  | 95        | 2  |
| 46        | 2  | 96        | 2  |
| 47        | 2  | 97        | 1  |
| 48        | 2  | 98        | 2  |
| 49        | 2  | 99        | 2  |
| 50        | 2  | 100       | 1  |

### 9. Brand Loyalty

| Responden | Pertanyaan |   |   |   | Responden | Pertanyaan |   |   |   |
|-----------|------------|---|---|---|-----------|------------|---|---|---|
|           | 1          | 2 | 3 | 4 |           | 1          | 2 | 3 | 4 |
| 1         | 3          | 4 | 2 | 3 | 51        | 4          | 4 | 2 | 3 |
| 2         | 4          | 4 | 2 | 2 | 52        | 3          | 4 | 4 | 3 |
| 3         | 3          | 4 | 4 | 2 | 53        | 4          | 4 | 3 | 4 |
| 4         | 3          | 5 | 2 | 4 | 54        | 4          | 4 | 2 | 3 |
| 5         | 4          | 4 | 2 | 3 | 55        | 4          | 4 | 2 | 4 |
| 6         | 4          | 4 | 2 | 4 | 56        | 5          | 4 | 2 | 4 |
| 7         | 4          | 4 | 2 | 4 | 57        | 4          | 4 | 1 | 2 |
| 8         | 3          | 4 | 2 | 1 | 58        | 3          | 4 | 5 | 3 |
| 9         | 3          | 5 | 4 | 2 | 59        | 3          | 4 | 4 | 3 |
| 10        | 3          | 4 | 3 | 4 | 60        | 4          | 5 | 1 | 2 |
| 11        | 4          | 4 | 2 | 3 | 61        | 4          | 4 | 2 | 3 |
| 12        | 4          | 2 | 2 | 5 | 62        | 5          | 4 | 2 | 4 |
| 13        | 3          | 4 | 1 | 4 | 63        | 5          | 4 | 2 | 3 |
| 14        | 5          | 4 | 1 | 5 | 64        | 4          | 4 | 1 | 4 |
| 15        | 4          | 5 | 2 | 4 | 65        | 3          | 4 | 3 | 3 |
| 16        | 3          | 4 | 2 | 3 | 66        | 4          | 4 | 2 | 4 |
| 17        | 4          | 4 | 2 | 3 | 67        | 4          | 2 | 2 | 3 |
| 18        | 4          | 4 | 2 | 2 | 68        | 4          | 4 | 1 | 2 |
| 19        | 4          | 4 | 2 | 3 | 69        | 5          | 4 | 4 | 4 |
| 20        | 4          | 4 | 2 | 4 | 70        | 2          | 4 | 5 | 2 |
| 21        | 4          | 4 | 2 | 3 | 71        | 3          | 4 | 4 | 3 |
| 22        | 4          | 4 | 2 | 4 | 72        | 3          | 4 | 3 | 2 |
| 23        | 4          | 2 | 2 | 2 | 73        | 4          | 4 | 2 | 3 |
| 24        | 4          | 4 | 2 | 3 | 74        | 4          | 4 | 2 | 3 |
| 25        | 4          | 4 | 2 | 3 | 75        | 4          | 5 | 1 | 3 |
| 26        | 4          | 4 | 2 | 3 | 76        | 4          | 4 | 2 | 4 |
| 27        | 4          | 4 | 2 | 3 | 77        | 4          | 4 | 2 | 2 |
| 28        | 4          | 4 | 2 | 4 | 78        | 4          | 4 | 2 | 4 |
| 29        | 4          | 4 | 2 | 4 | 79        | 4          | 2 | 1 | 4 |
| 30        | 3          | 4 | 3 | 4 | 80        | 3          | 4 | 2 | 3 |
| 31        | 4          | 4 | 1 | 3 | 81        | 4          | 3 | 2 | 3 |
| 32        | 4          | 5 | 1 | 4 | 82        | 4          | 4 | 2 | 3 |
| 33        | 3          | 4 | 2 | 3 | 83        | 4          | 4 | 1 | 3 |
| 34        | 4          | 4 | 2 | 1 | 84        | 5          | 4 | 1 | 2 |
| 35        | 4          | 4 | 2 | 3 | 85        | 4          | 4 | 1 | 3 |
| 36        | 4          | 4 | 2 | 4 | 86        | 4          | 4 | 2 | 2 |
| 37        | 4          | 4 | 2 | 3 | 87        | 3          | 4 | 3 | 2 |
| 38        | 4          | 4 | 2 | 3 | 88        | 3          | 4 | 2 | 4 |
| 39        | 4          | 4 | 2 | 3 | 89        | 4          | 3 | 1 | 3 |
| 40        | 3          | 2 | 4 | 3 | 90        | 4          | 3 | 1 | 2 |
| 41        | 4          | 5 | 2 | 4 | 91        | 4          | 3 | 4 | 3 |
| 42        | 4          | 4 | 2 | 4 | 92        | 4          | 4 | 3 | 2 |
| 43        | 4          | 4 | 2 | 3 | 93        | 4          | 4 | 3 | 3 |
| 44        | 4          | 4 | 2 | 3 | 94        | 3          | 4 | 2 | 3 |
| 45        | 3          | 4 | 3 | 2 | 95        | 4          | 4 | 2 | 3 |
| 46        | 3          | 4 | 1 | 4 | 96        | 4          | 4 | 2 | 2 |
| 47        | 3          | 4 | 1 | 2 | 97        | 3          | 4 | 2 | 4 |
| 48        | 4          | 4 | 2 | 2 | 98        | 4          | 4 | 1 | 2 |
| 49        | 3          | 4 | 2 | 4 | 99        | 3          | 4 | 4 | 3 |
| 50        | 4          | 2 | 2 | 3 | 100       | 4          | 4 | 1 | 3 |

