

Nama / Inisial :

Jenis Kelamin : Pria / wanita

Usia :

Lama Pemakaian IM3 :

0 - 1 Tahun 1 - 3 Tahun 3 - 5 Tahun 5 Tahun

Anda diminta untuk memilih salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X). Dalam kuisioner ini tidak ada penilaian yang benar atau salah, jawaban yang paling baik adalah yang sesuai dengan diri anda.

No	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Bagi saya kartu IM3 sangat bermanfaat dan tarif teleponnya murah.				
2	Saya tertarik untuk membeli kartu perdana merek operator seluler lain yang sedang menawarkan banyak bonus dan hadiah.				
3	IM3 memberikan tarif online yang murah.				
4	Ketika saya menggunakan kartu IM3 SMS saya selalu lama nyampai ke nomor yang saya tuju.				
5	Saya menggunakan IM3 karena memiliki GPRS yang mampu menjangkau daerah terpencil.				
6	IM3 memiliki jaringan sinyal yang belum terjangkau di daerah terpencil.				
7	Saya menggunakan IM3 karena biaya sms nya murah.				
8	Selain kartu IM3 banyak operator lain yang memiliki tarif online yang lebih murah.				
9	Ketika hari raya besar IM3 sering memberikan bonus telepon dan sms.				
10	Bagi saya IM3 kurang bermutu serta kurang bermanfaat layanan yang tersedia.				

11	Saya menggunakan IM3 karena fitur layanannya tidak ketinggalan zaman.				
12	Saya tidak terlalu peduli pada merek operator yang saya gunakan, meskipun jika merek tersebut terpilih sebagai merek terbaik di perusahaannya.				
13	Saya menggunakan kartu IM3 karena digemari oleh para remaja.				
14	Sering terjadi penipuan kuis berhadiah pada produk IM3 sehingga saya kurang suka menggunakan produk ini.				
15	IM3 selalu memberikan iklan yang menarik dan gaul, sehingga saya percaya diri menggunakan kartu ini.				
16	Saya tidak menyukai IM3 karena kurang tersedianya kantor layanan customer service.				
17	Saya menggunakan kartu IM3 karena tidak pernah terjadi penipuan kuis berhadiah pada produk ini.				
18	Saya sering berganti kartu perdana lain karena promosi yang ditawarkan cukup menarik.				
19	Saya menggunakan IM3 karena mereknya sudah terkenal.				
20	Saya akan berpindah ke operator lain yang fitur layanannya lebih up to date.				
21	Kartu perdana IM3 banyak terdapat di counter seluler mana saja.				
22	Saya kurang nyaman menggunakan merek IM3, karena adanya pihak ketiga yang bergabung tanpa izin ketika melakukan percakapan.				
23	Sekali pun nomor saya hilang, saya dapat dengan mudah menggantikannya dengan nomor yang sama.				
24	Ketika saya berada di daerah terpencil, saya sulit untuk mencari voucher isi pulsanya.				
25	Menggunakan merek IM3 sangat nyaman, karena saya sangat mudah melakukan registrasi.				
26	Ketika saya ingin melakukan registrasi saya sulit mengaksesnya, karena tidak memiliki panduan registrasi kartunya.				

27	Saya nyaman menggunakan IM3 karena voucher isi pulsanya tersedia dimana saja.				
28	Ketika nomor saya hilang, butuh proses yang lama untuk menggantikannya dengan nomor yang sama.				
29	Saya merasa nyaman menggunakan IM3 karena nomor saya dapat dijaga kerahasiannya.				
30	Kartu IM3 jarang ada di pasaran, sehingga saya sulit untuk membeli kartu perdana IM3.				
31	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan merek IM3.				
32	Saya kurang puas menggunakan IM3, jaringannya sering sibuk sehingga saya sulit untuk menelpon.				
33	Saya akan terus membeli ulang kartu IM3.				
34	Saya kurang puas menggunakan IM3, fitur programnya tidak sesuai dengan kebutuhan saya.				
35	Saya tetap menggunakan fasilitas internet dari IM3.				
36	Saya kurang puas menggunakan IM3, jaringannya sering sibuk sehingga saya sulit untuk menelpon.				
37	Saya menggunakan fitur-fitur produk IM3 lainnya juga.				
38	Memberikan pendapat saya tentang kelebihan IM3 tidak mendatangkan keuntungan bagi saya.				
39	IM3 memberikan layanan internet yang baik, sehingga saya mudah untuk mengakses internet.				
40	Pelayanan melayani keluhan pelanggan IM3 tidak sesuai dengan harapan saya karena prosesnya yang memakan waktu cukup lama.				
41	Saya suka dengan inovasi layanan IM3.				
42	IM3 tidak pernah mendengarkan keluhan pelanggan, sehingga saya tidak suka menggunakan operator ini.				
43	Saya merasa senang dengan proses penanganan keluhan yang diberikan oleh IM3.				
44	Pelayanan customer service IM3 ramah, maka dari itu saya ingin berpindah ke operator lain.				

45	IM3 memiliki kualitas pelayanan yang bagus, sehingga saya mengikuti perkembangan terkait dengan produk seperti layanan fitur atau produk terbaru yang ditawarkan IM3.				
46	Saya tidak pernah mencari informasi mengenai IM3 melalui situs-situs internet, karena menurut saya tidak begitu penting.				
47	Fasilitas yang disediakan untuk melayani keluhan pelanggan sesuai dengan harapan saya yaitu prosesnya cepat.				
48	IM3 tidak memberikan layanan internet yang baik, sehingga saya sulit mengaksesnya.				
49	IM3 memberikan jaminan jangka waktu pada kartu perdananya lama .				
50	Merek IM3 memiliki jaminan kartu yang mudah rusak, sehingga saya kurang suka menggunakan merek ini				
51	IM3 memiliki jaminan bonus SMS/Telepon pada saat transaksi pemakaian telepon selesai.				
52	Saya tidak suka menggunakan merek IM3 karena tidak memiliki Jaminan bonus SMS/telepon pada saat transaksi pemakaian selesai.				
53	IM3 memiliki jaminan kartu yang tidak mudah rusak.				
54	IM3 memiliki jaminan jangka waktu pada kartu perdananya yang terlalu cepat.				

- Mohon periksa kembali jawaban anda, pastikan semua pernyataan terisi.

~ TERIMA KASIH ~



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE
TELP. (051) 7366876, 7364348, FAX. 7366012 MEDAN 20223
Email: umainfo@unimedan.ac.id Website: www.unimedan.ac.id

Nomor : 1666/FO/PP/2012

25 Oktober 2012

Tujuan Pengambilan Data

Lokasi: Km. Sekolah SMA Panca Budi
 Jember Gatot Subroto Km. 4.5 Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan
 kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Yenny Amila Ginting
 NPM : 08.860.0018
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di Sekolah SMA Panca Budi guna
 penyusunan skripsi yang berjudul "Studi Identifikasi Faktor - Faktor Yang
 Mempengaruhi Loyalitas Merek Pengguna IM3 Pada Siswa/i SMA Panca Budi"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan
 ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa
 tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas
 Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan
 kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang
 menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data
 di Sekolah yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima
 kasih.

Wakil Dekan
 Bidang Akademik,
 Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi.

Tembusan :
 Mahasiswa Yhs.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

SMA PANCA BUDI

TERAKREDITASI A

JLN. JEND. GATOT SUBROTO KM. 4,5 P.O. BOX 1099 MEDAN 20122 Telp : (061) 3010504 FAX : (061) 8156742
SUMATERA UTARA INDONESIA

SURAT KETERANGAN

Nomor: 557/H/01/SMA-PB/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA) Swasta
Panca Budi Medan menerangkan bahwa :

Nama : YENNY ARNITA GINTING
N.P.M : 03.860.0018
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Universitas : Universitas Medan Area

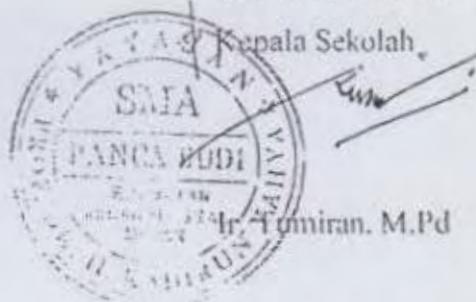
benar telah melaksanakan penelitian dari tanggal 14 – 19 Januari 2013 untuk
keperluan penyusunan skripsi dengan judul :

*“Studi Identifikasi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek
Pengguna IM3 Pada Siswa/i SMA Panca Budi”.*

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Medan, 21 Januari 2013

Kepala Sekolah,



Ir. Tumiran, M.Pd