LAMPIRAN

Lampiran i Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGANTERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER SIMPATI TELKOMSEL DI KOTA KUPANG

Kepada Yth.

Bapak/Ibu. Saudara/I Pengguna Kartu Seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang

Di

tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Artha Wacana (UKAW), dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel Di Kota Kupang."**

Dengan maksud tersebut di atas, dengan segala kerendahan hati, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai pengguna Kartu Seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang untuk membantu mengisi kuesioner (daftar pernyataan) yang telah disediakan. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyelesaikan tugas akhir (skripsi) saya. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi ini.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Edvaeldus Avet Oyas

NIM. 22410146

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER SIMPATI TELKOMSEL DI KOTA KUPANG

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
5. Frekuensi Pembelian : ☐ 2 kali ☐ 3 kali ☐ 4 ☐ 5 kali

   ☐ 6 kali ☐ 7 Kali ☐ 8 kali ☐ 9 kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah Identitas terlebih dahulu pada kolom yang telah disediakan
2. Berikan centang **(✓)** pada kolom identitas responden.
3. Pemberian jawaban dilakukan dengan melingkari (**O**) pada salah satu angka kategori jawaban antara 1 s/d 10 yang sesuai menurut pendapat anda terhadap pernyataan – pernyataan yang di berikan.

Kualitas Produk (X1)

Pemberian jawaban dilakukan dengan melingkari (O) pada salah satu angka kategori jawaban antara 1 s/d 10 yang paling sesuai menurut pendapat anda terhadap pernyataan – pernyataan berikut mengenai kualitas produk				
No	Pernyataan	Kategori Jawaban		
1	Saya menggunakan Kartu seluler Simpati Telkomsel sesuai dengan kebutuhan komunikasi saya	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2	Saya dapat menggunakan Kartu seluler Simpati Telkomsel tanpa mengalami gangguan	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3	Saya menggunakan Kartu Seluler Simpati Telkomsel dengan kualitas yang sesuai dengan yang dijanjikan Telkomsel	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4	Saya menggunakan berbagai layanan dan fitur Kartu seluler Simpati Telkomsel dengan mudah.	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5	Saya menggunakan Kartu seluler Simpati Telkomsel dalam jangka waktu yang lama dan tetap berfungsi dengan baik.	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan (X2)

Pemberian jawaban dilakukan dengan melingkari (O) pada salah satu angka kategori jawaban antara 1 s/d 10 yang paling sesuai menurut pendapat anda terhadap pernyataan – pernyataan berikut mengenai Kualitas pelayanan				
No	Pernyataan	Kategori Jawaban		
1	Saya menerima pelayanan dari Telkomsel sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2	Saya menerima informasi yang akurat mengenai produk dan layanan Kartu Seluler Simpati Telkomsel.	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3	Saya menerima penanganan keluhan yang cepat ketika mengalami kendala pada layanan Kartu Seluler Simpati Telkomsel.	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4	Saya menerima pelayanan dari petugas Telkomsel yang sopan dan menghargai saya sebagai pelanggan	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5	Saya menerima pelayanan dari petugas Telkomsel yang memahami kebutuhan saya sebagai pelanggan	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Kepercayaan Pelanggan (X3)

Pemberian jawaban dilakukan dengan melingkari (O) pada salah satu angka kategori jawaban antara 1 s/d 10 yang paling sesuai menurut pendapat anda terhadap pernyataan – pernyataan berikut mengenai Kepercayaan Pelanggan				
No	Pernyataan	Kategori Jawaban		
1	Saya percaya Telkomsel bersikap jujur dan terbuka dalam menyampaikan informasi mengenai Kartu Seluler Simpati Telkomsel	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2	Saya percaya Telkomsel selalu menepati janji yang disampaikan kepada pelanggannya	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3	Saya percaya Telkomsel mampu menyelesaikan kendala yang saya alami saat menggunakan Kartu Seluler Simpati Telkomsel.	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4	Saya percaya Telkomsel memberikan pelayanan yang konsisten setiap kali saya menggunakan Kartu Seluler Simpati Telkomsel.	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Loyalitas Pelanggan (Y)

Pemberian jawaban dilakukan dengan melingkari (O) pada salah satu angka kategori jawaban antara 1 s/d 10 yang paling sesuai menurut pendapat anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut mengenai Loyalitas Pelanggan				
No	Pernyataan	Kategori Jawaban		
1	Saya selalu melakukan pembelian ulang produk Kartu Seluler Simpati Telkomsel secara teratur	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2	Saya menggunakan lebih dari satu produk atau layanan yang ditawarkan oleh Telkomsel	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3	Saya tidak ragu merekomendasikan Kartu Seluler Simpati Telkomsel kepada orang lain	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4	Saya konsisten menggunakan Kartu Seluler Simpati Telkomsel meskipun terdapat penawaran menarik dari operator lain	Sangat tidak setuju	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Lampiran ii Tabulasi Data

Kualitas Produk							Kualitas Pelayanan						
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	Total	Responden	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	10	7	5	8	9	39	1	7	6	8	7	10	38
2	6	5	4	2	2	19	2	5	6	3	1	3	18
3	1	4	7	8	5	25	3	3	4	5	8	9	29
4	7	8	9	10	7	41	4	7	8	9	10	9	43
5	8	9	8	8	9	42	5	8	9	8	8	9	42
6	6	7	6	7	8	34	6	6	8	9	6	6	35
7	6	8	10	8	9	41	7	6	8	10	9	10	43
8	8	9	6	9	6	38	8	7	8	6	8	6	35
9	7	9	10	10	9	45	9	9	10	7	8	9	43
10	9	9	9	9	8	44	10	9	8	9	8	9	43
11	10	10	10	10	10	50	11	10	10	10	10	10	50
12	6	7	8	9	10	40	12	6	7	8	9	10	40
13	9	10	10	10	10	49	13	10	10	8	8	8	44
14	9	7	6	8	9	39	14	6	7	6	8	8	35
15	8	6	9	6	5	34	15	7	8	10	7	9	41
16	9	9	8	7	9	42	16	9	7	9	9	9	43
17	8	8	6	9	10	41	17	9	9	8	8	8	42
18	7	9	7	10	8	41	18	8	10	10	10	9	47
19	3	4	3	2	3	15	19	3	5	3	4	4	19
20	8	7	6	7	8	36	20	8	7	6	7	6	34
21	6	7	5	6	6	30	21	7	7	6	5	7	32
22	10	9	8	7	6	40	22	7	9	8	10	6	40
23	9	9	8	9	10	45	23	8	9	8	9	10	44
24	10	10	10	10	10	50	24	10	10	10	10	10	50
25	8	9	10	8	9	44	25	8	9	10	8	9	44
26	8	6	7	8	10	39	26	8	8	6	7	8	37
27	6	6	10	10	6	38	27	6	10	10	6	10	42
28	6	6	7	8	7	34	28	6	10	6	8	6	36
29	8	8	8	8	8	40	29	8	8	8	9	8	41
30	7	10	10	10	10	47	30	7	10	7	10	10	44
31	7	7	7	7	7	35	31	7	7	7	7	7	35
32	8	9	8	7	9	41	32	9	8	7	10	10	44
33	8	7	9	8	9	41	33	8	9	7	7	8	39
34	10	9	8	7	9	43	34	9	9	8	8	8	42
35	10	5	5	7	10	37	35	4	6	5	5	5	25
36	10	6	8	10	10	44	36	10	6	10	10	8	44
37	10	7	9	10	9	45	37	10	9	7	8	10	44
38	7	7	8	10	9	41	38	9	8	7	10	9	43
39	6	4	6	4	6	26	39	7	5	6	8	6	32

40	9	8	7	10	9	43	40	7	8	7	8	7	37
41	7	7	7	8	8	37	41	8	9	9	9	9	44
42	10	7	8	8	10	43	42	9	8	9	8	8	42
43	8	8	7	9	10	42	43	9	7	7	10	7	40
44	10	10	10	9	10	49	44	10	10	10	10	10	50
45	9	10	8	9	10	46	45	8	10	10	10	9	47
46	8	9	10	8	9	44	46	10	9	8	9	10	46
47	10	7	8	9	10	44	47	10	8	4	7	9	38
48	8	9	7	8	9	41	48	10	9	8	8	9	44
49	7	8	9	10	8	42	49	9	9	7	9	8	42
50	8	7	9	9	8	41	50	7	9	9	8	8	41
51	9	8	7	8	7	39	51	9	8	8	9	9	43
52	8	10	8	7	7	40	52	8	8	8	8	8	40
53	10	10	9	9	8	46	53	8	8	9	8	7	40
54	9	8	9	10	10	46	54	9	9	8	8	8	42
55	7	8	7	7	10	39	55	7	6	7	8	7	35
56	10	8	8	10	9	45	56	7	6	7	7	7	34
57	8	9	10	9	10	46	57	8	9	10	10	10	47
58	8	7	9	10	10	44	58	9	7	9	10	10	45
59	10	9	10	10	10	49	59	10	10	10	10	9	49
60	10	9	10	10	9	48	60	9	9	7	9	8	42
61	10	8	7	9	8	42	61	7	9	7	8	9	40
62	10	10	9	10	10	49	62	9	9	9	10	10	47
63	8	7	7	8	7	37	63	8	7	7	8	8	38
64	9	9	10	8	10	46	64	8	9	10	9	8	44
65	6	8	7	7	8	36	65	7	9	8	7	8	39
66	10	8	7	6	7	38	66	10	9	5	6	7	37
67	10	10	10	10	10	50	67	10	10	10	10	10	50
68	8	8	8	8	8	40	68	8	8	8	8	8	40
69	10	8	6	7	10	41	69	8	9	5	9	9	40
70	8	9	8	8	9	42	70	10	8	8	9	9	44
71	9	7	8	8	10	42	71	8	9	9	8	9	43
72	10	9	10	10	10	49	72	10	9	10	10	9	48
73	6	8	9	9	7	39	73	6	9	6	7	9	37
74	8	8	8	8	8	40	74	8	8	8	8	8	40
75	6	10	10	10	10	46	75	10	10	10	10	10	50
76	10	10	10	10	10	50	76	10	10	10	10	10	50
77	10	7	8	9	10	44	77	9	8	7	8	6	38
78	10	10	10	10	10	50	78	9	9	10	10	9	47
79	7	9	10	10	9	45	79	7	7	6	9	10	39
80	1	5	5	4	6	21	80	4	1	4	5	6	20
81	9	9	8	8	7	41	81	7	10	10	6	6	39

82	7	10	7	10	7	41	82	7	10	7	10	7	41
83	6	5	6	8	5	30	83	6	8	7	7	7	35
84	10	5	8	10	10	43	84	7	7	6	8	8	36
85	5	5	4	5	5	24	85	6	5	6	5	6	28
86	10	9	7	8	10	44	86	8	8	9	7	7	39
87	9	7	8	10	8	42	87	8	8	7	9	10	42
88	10	8	9	10	10	47	88	10	10	10	10	10	50
89	10	8	9	10	10	47	89	10	10	10	10	10	50
90	7	9	7	10	8	41	90	9	9	7	10	8	43
91	10	10	10	9	9	48	91	9	8	10	7	8	42
92	9	7	8	9	10	43	92	8	8	8	8	8	40
93	9	8	9	8	10	44	93	8	8	8	9	8	41
94	10	10	9	10	10	49	94	9	8	8	8	8	41
95	10	9	9	9	10	47	95	9	10	10	9	9	47
96	10	8	8	7	10	43	96	8	8	6	9	9	40
97	6	7	6	8	8	35	97	8	8	7	9	7	39
98	5	7	7	5	8	32	98	6	8	8	7	7	36
99	7	9	7	9	9	41	99	9	8	10	7	10	44
100	7	8	8	9	7	39	100	8	8	7	7	8	38

Kepercayaan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan					
Responden	P11	P12	P13	P14	Total	Responden	P15	P16	P17	P18	Total
1	7	6	7	10	30	1	8	10	10	7	35
2	5	5	1	4	15	2	5	3	4	5	17
3	3	6	5	6	20	3	4	6	5	5	20
4	7	8	9	10	34	4	9	10	8	7	34
5	9	10	10	10	39	5	10	9	9	10	38
6	6	8	7	9	30	6	6	7	8	8	29
7	6	8	10	9	33	7	6	8	10	9	33
8	8	9	10	7	34	8	9	6	9	6	30
9	8	10	8	7	33	9	6	7	9	10	32
10	8	9	8	9	34	10	8	9	9	9	35
11	10	10	10	10	40	11	10	10	10	10	40
12	6	7	8	9	30	12	10	6	7	8	31
13	8	8	9	8	33	13	9	9	8	8	34
14	9	9	9	8	35	14	8	7	9	6	30
15	9	6	7	10	32	15	9	8	5	8	30
16	9	8	7	8	32	16	7	7	7	8	29
17	7	9	8	7	31	17	9	6	7	8	30
18	10	10	10	9	39	18	10	9	6	10	35
19	4	3	5	3	15	19	2	6	5	4	17
20	7	6	7	6	26	20	8	7	6	7	28

21	6	7	5	8	26	21	9	7	6	7	29
22	6	7	8	9	30	22	10	7	9	10	36
23	10	9	7	6	32	23	10	8	7	8	33
24	10	10	10	10	40	24	10	10	10	10	40
25	7	8	8	8	31	25	9	10	10	9	38
26	6	7	6	8	27	26	7	8	9	9	33
27	10	6	10	10	36	27	8	8	9	10	35
28	8	8	6	8	30	28	8	6	10	9	33
29	8	8	8	8	32	29	8	8	8	8	32
30	7	10	10	10	37	30	7	10	7	10	34
31	7	7	7	7	28	31	7	7	7	7	28
32	8	9	7	8	32	32	8	10	10	9	37
33	8	7	7	7	29	33	8	7	8	9	32
34	8	10	9	9	36	34	10	10	10	10	40
35	5	6	6	6	23	35	10	6	5	5	26
36	8	9	8	10	35	36	6	8	10	10	34
37	7	8	9	10	34	37	10	9	8	7	34
38	10	8	9	10	37	38	9	8	10	10	37
39	7	7	7	6	27	39	4	5	6	7	22
40	6	7	8	9	30	40	8	8	7	6	29
41	8	8	8	9	33	41	7	8	8	8	31
42	9	8	9	8	34	42	8	7	10	10	35
43	8	6	7	7	28	43	10	8	8	7	33
44	10	10	10	10	40	44	10	10	10	10	40
45	9	10	9	9	37	45	10	8	9	10	37
46	10	9	8	7	34	46	9	9	10	10	38
47	8	6	7	8	29	47	10	4	10	9	33
48	8	9	10	10	37	48	9	8	7	8	32
49	8	8	8	7	31	49	8	9	8	9	34
50	7	9	10	10	36	50	8	7	8	8	31
51	9	8	8	7	32	51	8	9	8	9	34
52	7	8	7	5	27	52	7	10	10	8	35
53	7	8	8	9	32	53	8	10	9	9	36
54	8	9	9	10	36	54	9	8	10	10	37
55	8	7	9	8	32	55	7	6	8	9	30
56	7	7	7	8	29	56	8	9	9	9	35
57	8	9	10	9	36	57	9	10	8	9	36
58	7	8	10	7	32	58	9	7	8	7	31
59	9	9	9	8	35	59	10	10	9	10	39
60	8	10	9	10	37	60	9	9	9	9	36
61	9	8	10	10	37	61	8	10	10	9	37
62	9	10	10	10	39	62	9	10	10	10	39

63	7	7	8	7	29	63	7	7	7	8	29
64	9	10	8	10	37	64	10	9	9	10	38
65	10	10	8	9	37	65	8	9	9	10	36
66	8	10	7	10	35	66	8	8	10	10	36
67	10	10	9	10	39	67	9	10	10	10	39
68	7	6	8	8	29	68	7	7	7	8	29
69	9	7	8	9	33	69	8	7	7	9	31
70	9	9	10	8	36	70	9	10	10	8	37
71	9	8	7	10	34	71	9	10	10	7	36
72	9	10	9	10	38	72	9	8	10	9	36
73	10	8	8	8	34	73	10	9	9	8	36
74	8	8	8	8	32	74	8	8	8	8	32
75	10	10	10	10	40	75	10	10	10	10	40
76	10	10	10	10	40	76	8	8	10	10	36
77	9	8	9	7	33	77	7	7	9	10	33
78	10	8	10	9	37	78	10	9	10	10	39
79	9	9	6	6	30	79	8	10	7	10	35
80	4	6	5	6	21	80	6	6	5	6	23
81	6	7	8	9	30	81	10	9	8	7	34
82	10	7	10	7	34	82	7	10	7	10	34
83	6	6	7	8	27	83	6	6	8	6	26
84	7	7	7	8	29	84	9	7	8	8	32
85	6	4	4	5	19	85	6	7	6	7	26
86	8	9	7	10	34	86	9	7	9	10	35
87	9	10	10	9	38	87	9	10	8	9	36
88	10	10	10	10	40	88	10	10	10	10	40
89	10	10	10	10	40	89	10	10	9	10	39
90	9	10	9	7	35	90	9	7	10	8	34
91	9	8	10	9	36	91	7	9	9	10	35
92	7	8	7	7	29	92	10	9	7	10	36
93	9	8	9	8	34	93	8	8	9	9	34
94	10	8	8	8	34	94	8	10	10	10	38
95	10	10	10	9	39	95	9	9	9	9	36
96	9	10	10	10	39	96	8	8	9	10	35
97	9	7	8	7	31	97	8	8	9	8	33
98	8	7	7	7	29	98	7	6	9	8	30
99	8	9	7	8	32	99	6	7	6	8	27
100	8	7	8	7	30	100	9	7	8	8	32

Lampiran iii Hasil Olah data SPSS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,880[a]	,774	,767	2,260

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1679,196	3	559,732	109,619	<,001[b]
	Residual	490,194	96	5,106		
	Total	2169,390	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

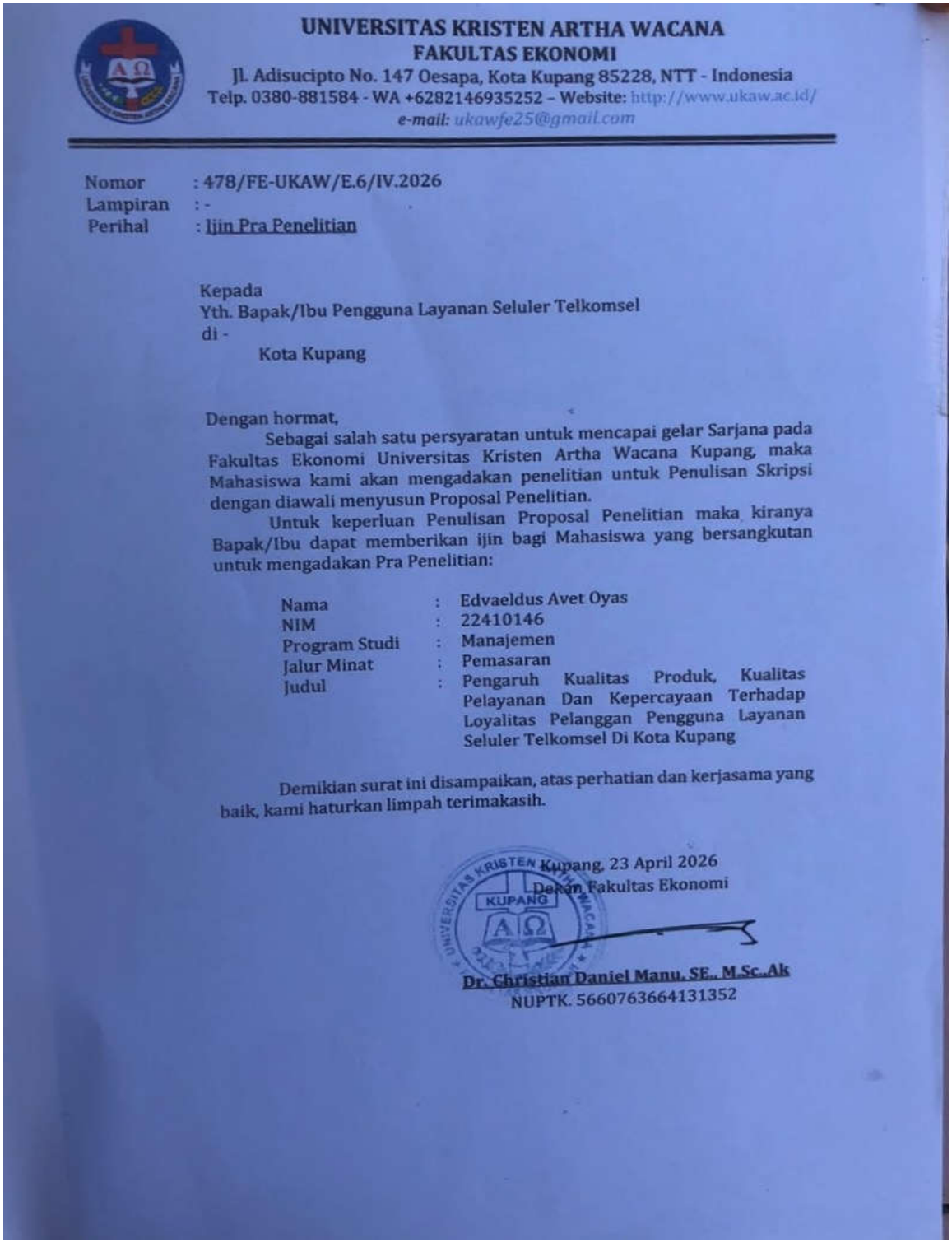
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,993	1,538		3,896	<,001
	Kualitas Produk	,306	,067	,436	4,556	<,001
	Kualitas Pelayanan	,094	,086	,125	1,093	,277
	Kepercayaan Pelanggan	,337	,091	,370	3,696	<,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran iv Surat Ijin Pra Penelitian



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 – Website: http://www.ukaw.ac.id/
e-mail: ukawfe25@gmail.com

Nomor : 478/FE-UKAW/E.6/IV.2026
Lampiran : -
Perihal : Ijin Pra Penelitian

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Pengguna Layanan Seluler Telkomsel
di -
Kota Kupang

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, maka Mahasiswa kami akan mengadakan penelitian untuk Penulisan Skripsi dengan diawali menyusun Proposal Penelitian.

Untuk keperluan Penulisan Proposal Penelitian maka kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan ijin bagi Mahasiswa yang bersangkutan untuk mengadakan Pra Penelitian:

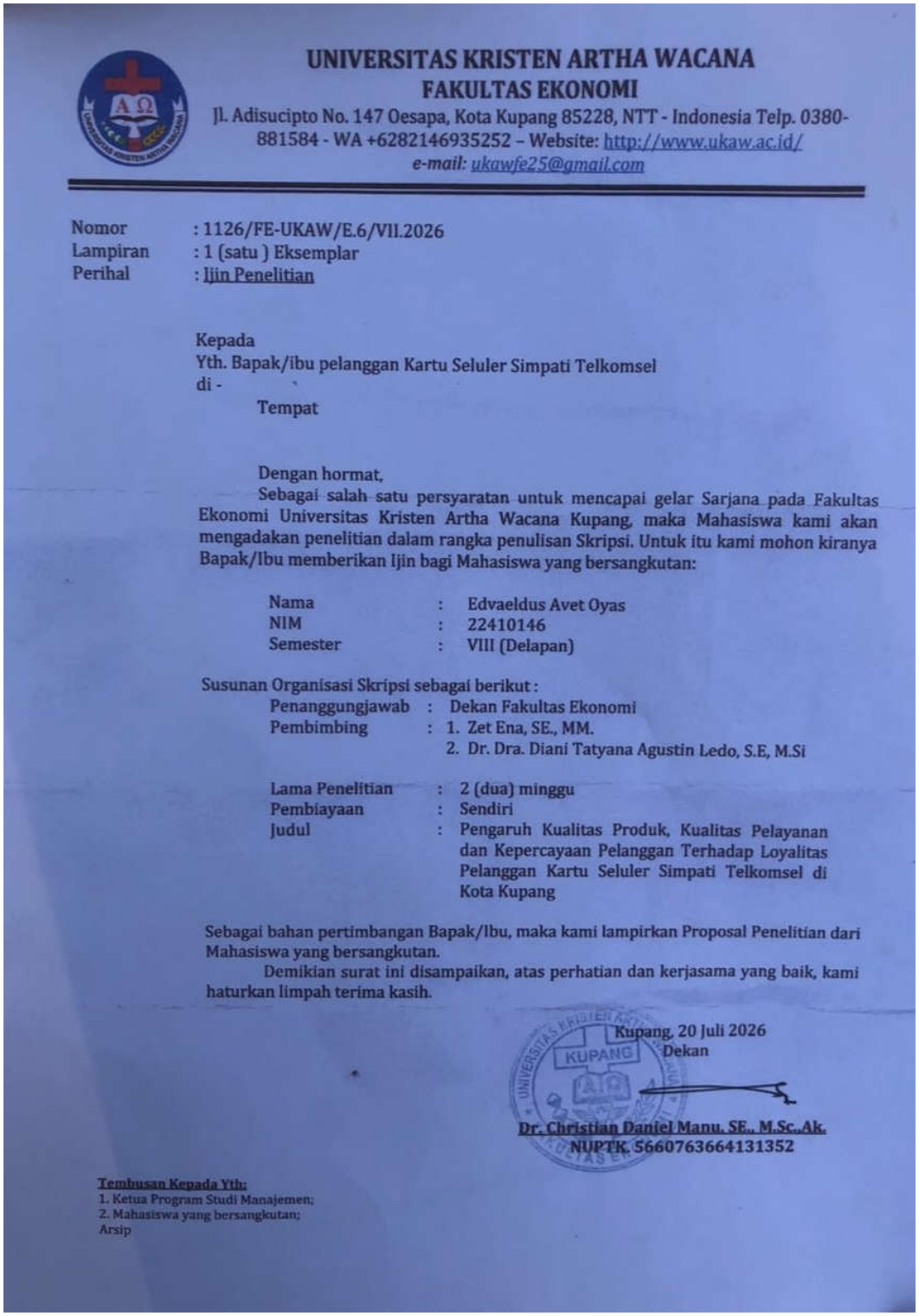
Nama	:	Edvaeldus Avet Oyas
NIM	:	22410146
Program Studi	:	Manajemen
Jalur Minat	:	Pemasaran
Judul	:	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Seluler Telkomsel Di Kota Kupang

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami haturkan limpah terimakasih.

Kupang, 23 April 2026
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc.,Ak
NUPTK. 5660763664131352

Lampiran v Surat ijin Penelitian



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 – Website: http://www.ukaw.ac.id/
e-mail: ukawfe25@gmail.com

Nomor : 1126/FE-UKAW/E.6/VII.2026
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Bapak/ibu pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel
di -
Tempat

Dengan hormat,
Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, maka Mahasiswa kami akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi. Untuk itu kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan Ijin bagi Mahasiswa yang bersangkutan:

Nama	:	Edvaeldus Avet Oyas
NIM	:	22410146
Semester	:	VIII (Delapan)

Susunan Organisasi Skripsi sebagai berikut :

Penanggungjawab	:	Dekan Fakultas Ekonomi
Pembimbing	:	1. Zet Ena, SE., MM. 2. Dr. Dra. Diani Tatyana Agustin Ledo, S.E, M.Si
Lama Penelitian	:	2 (dua) minggu
Pembiayaan	:	Sendiri
Judul	:	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang

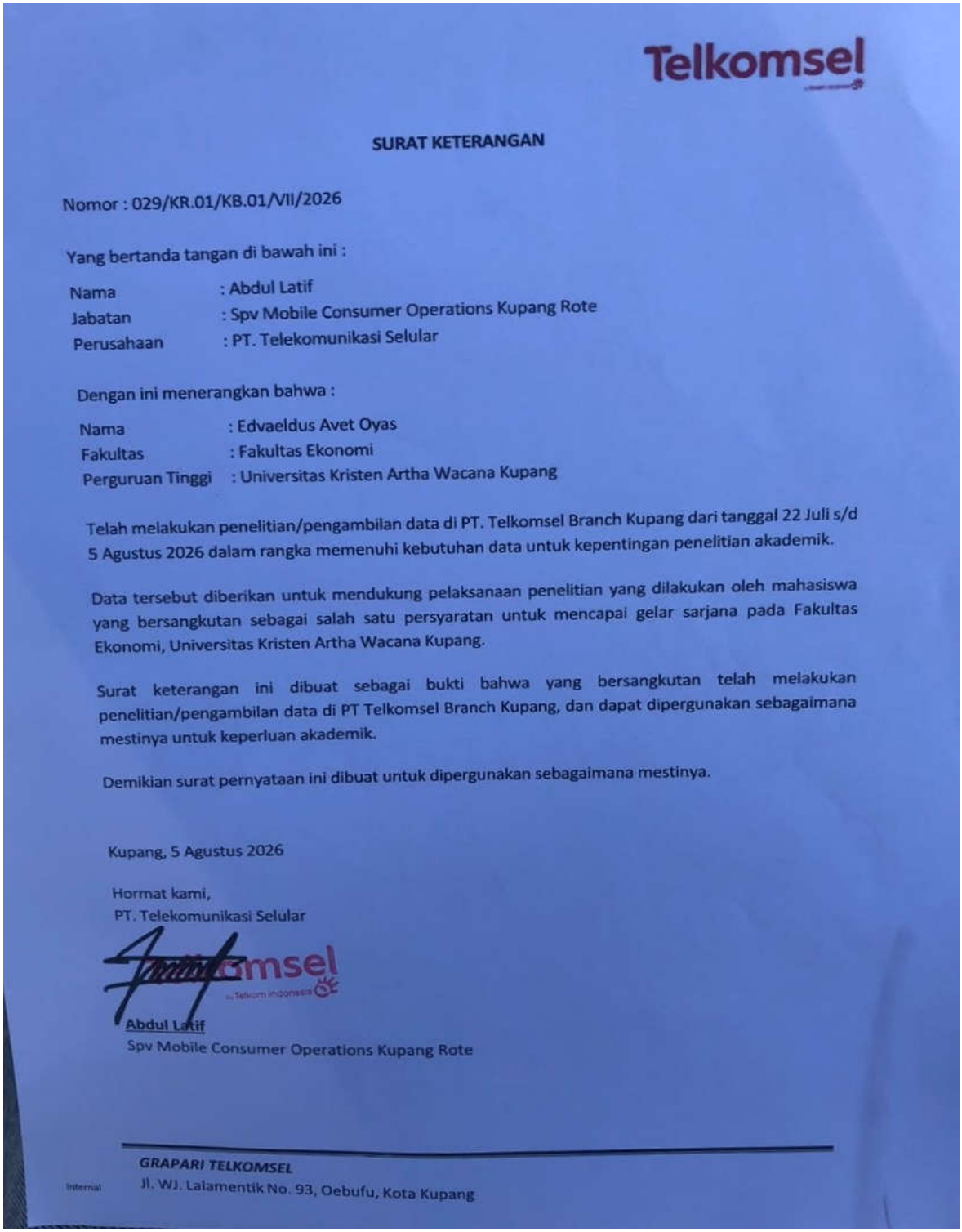
Sebagai bahan pertimbangan Bapak/Ibu, maka kami lampirkan Proposal Penelitian dari Mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami haturkan limpah terima kasih.

Kupang, 20 Juli 2026
Dekan

Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc.,Ak.
NUPTK. 5660763664131352

Tembusan Kepada Yth:
1. Ketua Program Studi Manajemen;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
Arsip

Lampiran vi Surat Keterangan Penelitian Dari Telkomsel



Telkomsel

SURAT KETERANGAN

Nomor : 029/KR.01/KB.01/VII/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Abdul Latif
Jabatan	: Spv Mobile Consumer Operations Kupang Rote
Perusahaan	: PT. Telekomunikasi Selular

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Edvaeldus Avet Oyas
Fakultas	: Fakultas Ekonomi
Perguruan Tinggi	: Universitas Kristen Artha Wacana Kupang

Telah melakukan penelitian/pengambilan data di PT. Telkomsel Branch Kupang dari tanggal 22 Juli s/d 5 Agustus 2026 dalam rangka memenuhi kebutuhan data untuk kepentingan penelitian akademik.

Data tersebut diberikan untuk mendukung pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Surat keterangan ini dibuat sebagai bukti bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian/pengambilan data di PT Telkomsel Branch Kupang, dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk keperluan akademik.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 5 Agustus 2026

Hormat kami,
PT. Telekomunikasi Selular

Telkomsel
by Telkom Indonesia

Abdul Latif
Spv Mobile Consumer Operations Kupang Rote

Internal

GRAPARI TELKOMSEL
Jl. WJ. Lalamentik No. 93, Oebufu, Kota Kupang

Lampiran vii Surat Konsul Pembimbing I

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa-Kupang

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: Edvaeldus Avet Oyas
Nim	: 22410146
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang

Pembimbing I

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1	19 agustus 2026	Rapikan semua tabel jadi 1 halaman	
2	20 agustus 2026	Tambahkan indeks pada rata-rata indeks semua variabel di bab IV	
3	21 agustus 2026	Tambahkan indikator pada semua tabel pada setiap variabel di bab IV	
4	24 agustus 2026	Perbaiki typo huruf	
5	26 agustus 2026	Perbaiki kesimpulan pada bab V	
6	27 agustus 2026	Perbaiki daftar gambar dan daftar tabel	
7	28 agustus 2026	Perbaiki dan rapikan tabel uji t & f dan koefisien determinasi dan hasil analisis	
8	29 agustus 2026	Acc	

Tanggal 29-08-2026.....
Dosen Pembimbing I

Zet Ema, SE.,MM
NUPTK : 6253745646130073

Lampiran Viii Surat Konsul Pembimbing II

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa-Kupang

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: Edvaeldus Avet Oyas
Nim	: 22410146
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang

Pembimbing II

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1	6 agustus 2026	Kurangi teori dilatar belakang	
2	7 agustus 2026	Perbaiki konsep penelitian dan gambar kerangka dasar lebih jelas	
3	10 agustus 2026	Rapikan rata kiri-kanan dan jarak huruf 2	
4	12 agustus 2026	Perbaiki gambaran objek penelitian dan identitas responden	
5	13 agustus 2026	Pembobotan karakteristik responden berdasarkan usia jadi 8 kelas	
6	14 agustus 2026	rapikan tabel analisis pendahuluan	
7	18 agustus 2026	rapikan daftar isi dan abstrak dan lampiran kalau masuk sampel	
8	19 agustus 2026	Acc	

Tanggal. 19-08-2026..
Dosen Pembimbing II

Dr.Dra. Diana T A Ledo, SE.,M.Si
NUPTK: 1134743644230093