

LAMPIRAN

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Lampiran 1 Kuesioner penelitian

Saya Zetil Hikmah, Mahasiswi Program Magister Statistika dan Sains Data Institut Pertanian Bogor. Saat ini sedang menjalankan Penelitian yang berjudul “Pengembangan Model SEM Terbaik untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi *Marketing Performance* pada Industri TIK”.

Untuk penelitian ini, saya memohon kesediaan waktu Bapak/Ibu untuk mengisi instrumen penelitian ini sesuai petunjuk pengisian dengan jujur dan sesuai dengan yang dirasakan. Semua data dan informasi yang saya peroleh dari hasil penelitian ini bersifat rahasia dan tidak akan diberikan kepada pihak manapun. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

Jawablah setiap pernyataan dibawah ini dengan tanda silang pada kotak yang disediakan

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
STS	TS	N	S	SS

Terimakasih atas ketersediaan waktunya.

Profil Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin :
- Nama Perusahaan :
- Jabatan Responden :
- CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi
 - Setingkat Vice President/Group Head
 - Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant Vice President
 - Lainnya
- Tipe Perusahaan :
- Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)
 - Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)
 - Penyedia konten digital, call center dan value added service
- Pendapatan :
- <100 Milyard
 - 100 - 499 Milyard
 - 500 - 999 Milyard
 - > 1 Trilyun

Customer Experience Management						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan menyediakan <i>online platform</i> yang mudah dipakai sebagai wadah komunikasi dengan pelanggan.					

2	Perusahaan menyediakan teknologi sebagai sarana interaksi pelanggan dalam mengakses produk atau layanan.					
3	Perusahaan memanfaatkan platform virtual dalam mendistribusikan produk/layanan.					
4	Perusahaan saya telah bertindak untuk mengevaluasi input atau masukan dari pelanggan.					
5	Perusahaan saya telah berusaha untuk input menindaklanjuti permasalahan pelanggan dengan optimal.					
6	Perusahaan memiliki layanan <i>customer service</i> sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.					
7	Perusahaan mampu membangun kekuatan merek produk dalam pelayanan terhadap pelanggan.					
8	Perusahaan memiliki diferensiasi yang disukai pelanggan dalam tampilan platform digital disetiap titik interaksi.					

Digital Business Innovation						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan memiliki kepemimpinan yang baik dalam menciptakan budaya inovasi.					
2	Perusahaan memiliki struktur fungsional yang membangun kemitraan serta strategi dalam mendukung terciptanya inovasi.					
3	Perusahaan memiliki keterikatan dengan mitra dalam menciptakan budaya inovasi.					
4	Perusahaan memiliki budaya dan regulasi yang mendukung terciptanya inovasi dari berbagai masukan.					
5	Perusahaan mampu berinovasi dengan fokus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.					
6	Perusahaan telah meningkatkan manfaat nilai layanan dengan berinovasi dalam setiap proses bisnis.					
7	Perusahaan mampu menawarkan produk baru yang dapat meningkatkan nilai dalam kehidupan sehari-hari pelanggan.					
8	Perusahaan sudah menggunakan platform digital sebagai sumber daya yang sama untuk menawarkan produk yang berbeda.					
9	Perusahaan telah memberikan peluang untuk kolaborasi bagi pelanggan agar membawa input untuk perbaikan pelayanan.					
10	Perusahaan mampu menggunakan teknologi dalam berinovasi.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

11	Perusahaan sudah memiliki layanan terintegrasi yang merupakan kombinasi produk (berbasis solusi) untuk data menyelesaikan masalah pelanggan.					
----	--	--	--	--	--	--

Digital Operational Excellence						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Manajemen Perusahaan mampu mengidentifikasi peluang perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan efektivitas proses kerja.					
2	Manajemen Perusahaan mampu memanfaatkan kemampuan digital untuk mengintegrasikan proses produksi.					
3	Perusahaan memiliki sumber daya yang mumpuni dalam pengembangan produk berbasis digital.					
4	Perusahaan mampu menyesuaikan proses bisnis dengan perubahan pasar yang tetap sejalan dengan visi perusahaan.					
5	Perusahaan mampu menyusun peta peran secara keseluruhan.					
6	Manajemen Perusahaan mampu menciptakan partisipasi seluruh level dalam pengambilan keputusan.					
7	Perusahaan mampu menjaga keamanan data pelanggan.					
8	Perusahaan memiliki budaya yang kuat untuk mendorong proses pembelajaran untuk menciptakan produk berkualitas.					

Marketing Performance						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan mampu mencapai target ROI (<i>Return on Investment</i>) yang ditetapkan.					
2	Perbaikan mampu mencapai target penjualan per semester atau tahunan.					
3	Perusahaan mampu mencapai target kenaikan laba penjualan.					
4	Perusahaan mampu mencapai target pengukuran kepuasan pelanggan.					
5	Perusahaan mampu membuat pelanggan tetap menggunakan produk.					
6	Perusahaan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.					



Lampiran 2 Daftar perusahaan uji coba instrumen

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. PT Metranet | 16. PT. Indonesia Trans Network |
| 2. Melon indonesia | 17. PT. GLOBAL INAYAH ELEKTRINDO (Gienet) |
| 3. PT. Infomedia Nusantara | 18. PT. TELEMEDIA PRIMA NUSANTARA |
| 4. PT Jaringan Komunikasi Lintas Data | 19. PT Dutakom Wibawa Putra |
| 5. PT Indosat | 20. PT Indomedia Solusi Net |
| 6. XL Axiata | 21. Telkom Indonesia |
| 7. PT Dayamitra Telekomunikasi | 22. PT. Telekomunikasi Indonesia International |
| 8. PINS Indonesia | 23. PT generasi timor nata gayuh |
| 9. PT TelkomInfra | 24. PT Bali Ning |
| 10. Telkomsel | 25. PT Bina Informatika Solusindo |
| 11. Digiserve | 26. PT. Cyber Network Indonesia |
| 12. PT Citra Celebas Multimedia | 27. PT GIGA PATRA MULTIMEDIA |
| 13. 3D Tech | 28. PT.Telkom Satelit Indonesia |
| 14. PT. Interlink Technology | |
| 15. PT.Wave Communication Indonesia | |

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Lampiran 3 Tabulasi data uji coba instrumen

No	Jenis Kelamin	Rentang Usia	Jabatan	Other	Tipe Perusahaan	Other	Pendapatan
1	Laki-laki	> 50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		100 - 499 Milyard
2	Laki-laki	< 30Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
3	Laki-laki	40-50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
4	Perempuan	40-50 Tahun	Setingkat Vice President/Group Head		Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)		< 100 Milyard
5	Laki-laki	> 50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
6	Laki-laki	40-50 Tahun	Setingkat Vice President/Group Head		Penyedia konten digital, call center dan value added service		100 - 499 Milyard
7	Laki-laki	40-50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
8	Laki-laki	< 30Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
9	Laki-laki	30-40 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
10	Laki-laki	40-50 Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)		> 1 Trilyun
11	Laki-laki	30-40 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		100 - 499 Milyard
12	Laki-laki	30-40 Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
13	Laki-laki	30-40 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
14	Perempuan	40-50 Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
15	Laki-laki	40-50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		> 1 Trilyun
16	Laki-laki	40-50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
17	Laki-laki	40-50 Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
18	Laki-laki	30-40 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
19	Perempuan	30-40 Tahun	Setingkat Vice President/Group Head		Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)		> 1 Trilyun
20	Laki-laki	30-40 Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
21	Perempuan	30-40 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		< 100 Milyard
22	Laki-laki	30-40 Tahun	Setingkat Vice President/Group Head		Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)		> 1 Trilyun
23	Laki-laki	40-50 Tahun	Setingkat Vice President/Group Head		Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)		> 1 Trilyun
24	Laki-laki	> 50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)		> 1 Trilyun
25	Perempuan	30-40 Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Penyedia konten digital, call center dan value added service		> 1 Trilyun
26	Laki-laki	40-50 Tahun	CEO/CMO/CIO/CTO/Direksi		Penyedia konten digital, call center dan value added service		> 1 Trilyun
27	Laki-laki	30-40 Tahun	Setingkat Vice President/Group Head		Perusahaan Jaringan Telekomunikasi (termasuk satelit dan tower)		> 1 Trilyun
28	Laki-laki	30-40 Tahun	Setingkat General Manager/Senior Manager/Assistant V		Internet Service Provider (ISP) dan Network Access Provider (NAP)		> 1 Trilyun

Customer Experience Management (CEM)							Digital Business Innovation (DBI)											Digital Operational Excellence (DOE)							Marketing Performance (MP)						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	7	
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	2	2	3	5	4	5	
4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Lampiran 4 Hasil uji coba instrumen (SPSS)

@Hak cipta milik IPB University

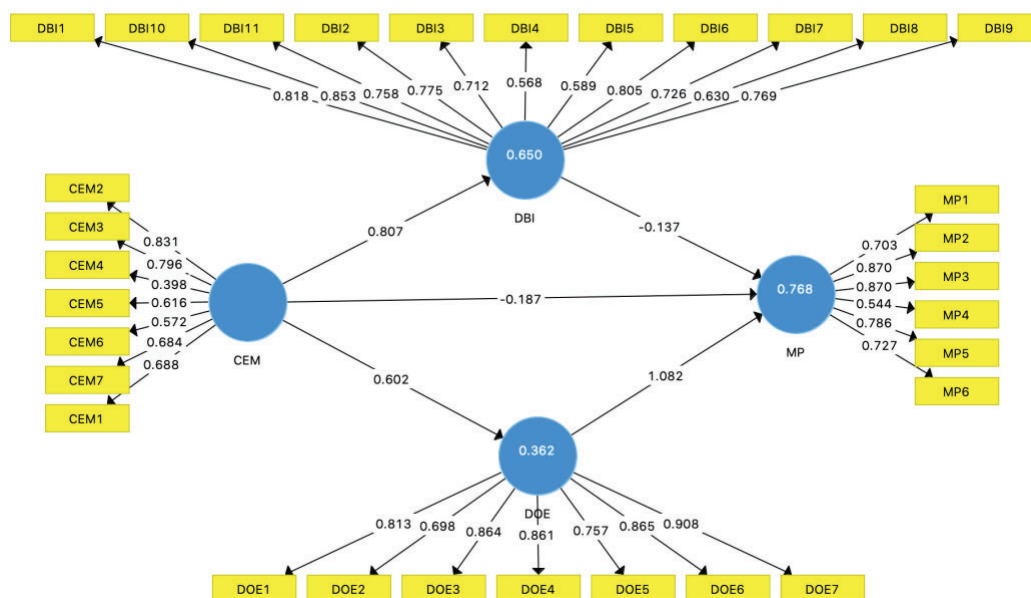
IPB University

Indikator	Sig. (2-tailed)	Keterangan
CEM1	0.000	Valid
CEM2	0.000	Valid
CEM3	0.000	Valid
CEM4	0.046	Valid
CEM5	0.001	Valid
CEM6	0.000	Valid
CEM7	0.000	Valid
DBI1	0.000	Valid
DBI2	0.000	Valid
DBI3	0.000	Valid
DBI4	0.001	Valid
DBI5	0.001	Valid
DBI6	0.000	Valid
DBI7	0.000	Valid
DBI8	0.000	Valid
DBI9	0.000	Valid
DBI10	0.000	Valid
DBI11	0.000	Valid
DOE1	0.000	Valid
DOE2	0.000	Valid
DOE3	0.000	Valid
DOE4	0.000	Valid
DOE5	0.000	Valid
DOE6	0.000	Valid
DOE7	0.000	Valid
MP1	0.000	Valid
MP2	0.000	Valid
MP3	0.000	Valid
MP4	0.001	Valid
MP5	0.001	Valid
MP6	0.00	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

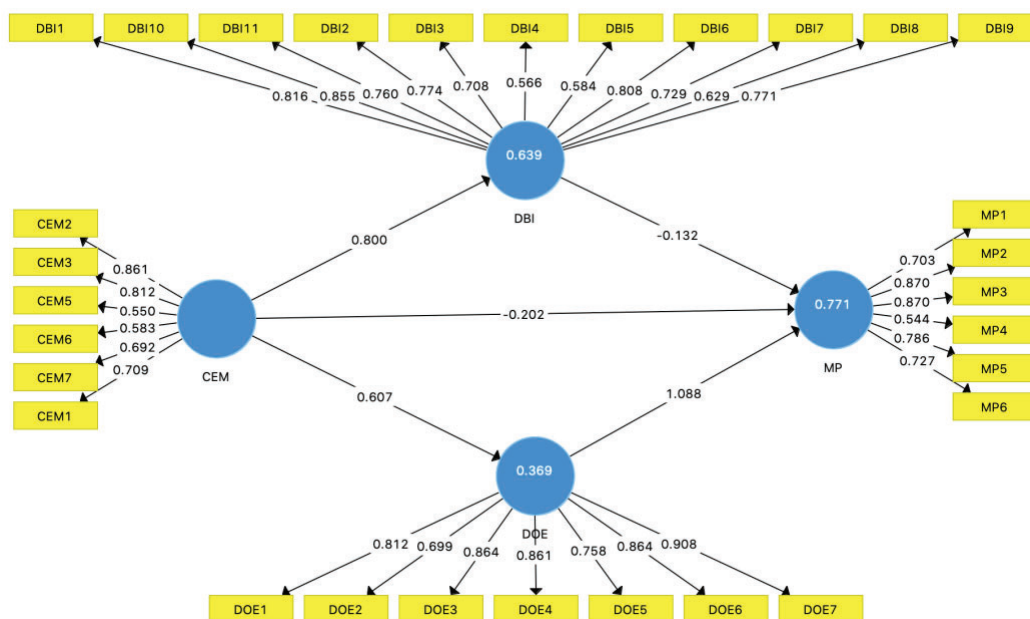
Lampiran 5 Hasil uji coba instrumen (SmartPLS – tahap 1)



	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CEM	0.785	0.818	0.845	0.447
DBI	0.912	0.918	0.926	0.538
DOE	0.921	0.925	0.937	0.683
MP	0.847	0.870	0.888	0.575

	CEM	DBI	DOE	MP
CEM2	0.831			
CEM3	0.796			
CEM4	0.398			
CEM5	0.616			
CEM6	0.572			
CEM7	0.684			
DBI1		0.818		
DBI10		0.853		
DBI11		0.758		
DBI2		0.775		
DBI3		0.712		
DBI4		0.568		
DBI5		0.589		
DBI6		0.805		
DBI7		0.726		
DBI8		0.630		
DBI9		0.769		
DOE1			0.813	
DOE2			0.698	
DOE3			0.864	
DOE4			0.861	
DOE5			0.757	
DOE6			0.865	
DOE7			0.908	
MP1				0.703
MP2				0.870
MP3				0.870
MP4				0.544
MP5				0.786
MP6				0.727
CEM1	0.688			

Lampiran 6 Hasil uji coba instrumen (SmartPLS – tahap 2)



	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CEM	0.796	0.816	0.856	0.504
DBI	0.912	0.919	0.926	0.538
DOE	0.921	0.924	0.937	0.683
MP	0.847	0.871	0.888	0.575

	CEM	DBI	DOE	MP
CEM2	0.861	0.686	0.547	0.315
CEM3	0.812	0.639	0.488	0.172
CEM5	0.550	0.518	0.369	0.249
CEM6	0.583	0.425	0.359	0.283
CEM7	0.692	0.594	0.480	0.367
DBI1	0.684	0.816	0.660	0.519
DBI10	0.594	0.855	0.844	0.589
DBI11	0.648	0.760	0.591	0.380
DBI2	0.523	0.774	0.700	0.640
DBI3	0.554	0.708	0.467	0.389
DBI4	0.429	0.566	0.506	0.336
DBI5	0.557	0.584	0.363	0.186
DBI6	0.625	0.808	0.769	0.523
DBI7	0.627	0.729	0.611	0.449
DBI8	0.632	0.629	0.532	0.420
DBI9	0.557	0.771	0.741	0.584
DOE1	0.520	0.729	0.812	0.812
DOE2	0.561	0.675	0.699	0.558
DOE3	0.468	0.710	0.864	0.717
DOE4	0.576	0.720	0.861	0.651
DOE5	0.355	0.591	0.758	0.725
DOE6	0.429	0.734	0.864	0.765
DOE7	0.594	0.775	0.908	0.675
MP1	0.173	0.305	0.576	0.703
MP2	0.242	0.414	0.712	0.870
MP3	0.277	0.609	0.746	0.870
MP4	0.355	0.433	0.473	0.544
MP5	0.258	0.555	0.717	0.786
MP6	0.365	0.599	0.610	0.727
CEM1	0.709	0.462	0.238	0.036

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Lampiran 7 Perhitungan jumlah contoh (sampel)

	ISP & NAP	Penyedia Konten Digital	Penyedia Jaringan Telekomunikasi	
Varians	0.28886391	0.170151805	0.244659267	
Standar deviasi	0.537460613	0.412494612	0.494630435	
Ni	636	220	154	1010
ai	0.62970297	0.217821782	0.152475248	
Margin of error	0.05			
D	0.000625			
n	288.739396			
ni	181.8200553	62.89372983	44.02561088	

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Lampiran 8 Analisis perbedaan *customer experience management* berdasarkan tipe perusahaan

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ISP & NAP	181	35.0939	4.44435	.33035	34.4421	35.7458	14.00	40.00
Jaringan Telekomunikasi	44	33.9773	3.69468	.55699	32.8540	35.1006	25.00	40.00
Penyedia Konten Digital	64	34.6875	3.74960	.46870	33.7509	35.6241	26.00	40.00
Total	289	34.8339	4.19740	.24691	34.3479	35.3199	14.00	40.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	45.897	2	22.949	1.305	.273
Within Groups	5028.131	286	17.581		
Total	5074.028	288			

Lampiran 9 Analisis perbedaan *digital business innovation* berdasarkan tipe perusahaan

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ISP & NAP	181	48.0552	5.67228	.42162	47.2233	48.8872	20.00	55.00
Jaringan Telekomunikasi	44	46.4773	5.06924	.76422	44.9361	48.0185	35.00	55.00
Penyedia Konten Digital	64	48.0000	4.75428	.59428	46.8124	49.1876	36.00	55.00
Total	289	47.8028	5.40440	.31791	47.1771	48.4285	20.00	55.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	91.333	2	45.666	1.570	.210
Within Groups	8320.425	286	29.092		
Total	8411.758	288			

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Lampiran 10 Analisis perbedaan *digital operational excellence* berdasarkan tipe perusahaan

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ISP & NAP	181	30.2376	3.74521	.27838	29.6883	30.7869	13.00	35.00
Jaringan Telekomunikasi	44	29.6591	3.31973	.50047	28.6498	30.6684	21.00	35.00
Penyedia Konten Digital	64	30.4844	3.71181	.46398	29.5572	31.4116	19.00	35.00
Total	289	30.2042	3.67280	.21605	29.7789	30.6294	13.00	35.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18.300	2	9.150	.677	.509
Within Groups	3866.655	286	13.520		
Total	3884.955	288			

Lampiran 11 Analisis perbedaan *marketing performance* berdasarkan tipe perusahaan

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ISP & NAP	181	25.5635	3.30363	.24556	25.0790	26.0481	11.00	30.00
Jaringan Telekomunikasi	44	25.8636	2.81682	.42465	25.0072	26.7200	21.00	30.00
Penyedia Konten Digital	64	26.7031	3.48092	.43512	25.8336	27.5726	12.00	30.00
Total	289	25.8616	3.29692	.19394	25.4799	26.2433	11.00	30.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	61.403	2	30.702	2.861	.059
Within Groups	3069.061	286	10.731		
Total	3130.464	288			

Lampiran 12 Pengaruh *customer experience management* terhadap *marketing performance* berdasarkan tipe perusahaan ISP & NAP

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234.319	1	234.319	92.094	.000 ^b
	Residual	106.863	42	2.544		
	Total	341.182	43			

a. Dependent Variable: MP
b. Predictors: (Constant), CEM

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.396	2.250		1.954	.057
	CEM	.632	.066	.829	9.597	.000

a. Dependent Variable: MP

Lampiran 13 Pengaruh *customer experience management* terhadap *marketing performance* berdasarkan tipe perusahaan penyedia jaringan telekomunikasi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.941	1	12.941	1.069	.305 ^b
	Residual	750.419	62	12.104		
	Total	763.359	63			

a. Dependent Variable: MP
b. Predictors: (Constant), CEM

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.510	4.078		5.520	.000
	CEM	.121	.117	.130	1.034	.305

Hak cipta milik IPB University

IPB-University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

a. Dependent Variable: MP

Lampiran 14 Pengaruh *customer experience management* terhadap *marketing performance* berdasarkan tipe perusahaan penyedia konten digital

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	703.405	1	703.405	99.840	.000 ^b
	Residual	1261.114	179	7.045		
	Total	1964.519	180			

a. Dependent Variable: MP

b. Predictors: (Constant), CEM

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.954	1.575		6.322	.000
	CEM	.445	.045	.598	9.992	.000

a. Dependent Variable: MP