



Lampiran 1

Kuesioner

KUESIONER

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia, saya Natasha Gabrielle, sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan manajemen pemasaran memohon kesediaan dari saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kesediaan dan kesungguhan Anda sangat berarti dalam membantu saya untuk memperoleh data yang akurat. Atas bantuan Anda, saya ucapkan terima kasih.

1. Apakah Anda mengenal maskapai Garuda Indonesia?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Jika ya, lanjut ke pertanyaan no. 2, jika tidak, berhenti mengisi.

2. Berapa kali Anda pernah menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia?
 - a. Belum Pernah
 - b. 1 kali
 - C. Lebih dari 1 kali

Jika lebih dari 1 kali, lanjut ke pertanyaan selanjutnya, jika belum pernah atau 1 kali, berhenti mengisi.



PROFIL RESPONDEN

1. Nama:

2. Email:

3. Jenis Kelamin:

a. Laki – laki

b. Perempuan

4. Usia:

a. ≤ 17 tahun

d. 36-45 tahun

b. 18-25 tahun

e. > 45 tahun

c. 26-35 tahun

5. Pekerjaan:

a. Pelajar / Mahasiswa

d. Ibu Rumah Tangga

b. Karyawan

e. Lainnya.....

c. Wiraswasta

6. Pendidikan terakhir:

a. Pelajar (SD/SMP/SMA)

d. Pascasarjana (S2/S3)

b. Diploma (D1/D2/D3)

e. Lainnya.....

c. Sarjana (S1)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Petunjuk: Mohon dijawab dengan memberi tanda (✓) pada salah satu pilihan di bawah

ini. Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju, **TS:** Tidak Setuju, **S:** Setuju, **N:** Netral, **SS:** Sangat Setuju

A. Variabel Citra Merek

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Brand Strength (Kekuatan merek)						
1.	Garuda Indonesia merupakan <i>brand</i> yang mudah diingat dan diucapkan					
2.	Logo Garuda Indonesia mudah diingat					
3.	Penyampaian layanan dari Garuda Indonesia sesuai dengan informasi yang terdapat di <i>website</i> dan media sosial.					
4.	Pelayanan dari Garuda Indonesia konsisten.					
Brand Favorable (Kesukaan Merek)						
1.	Beragam fasilitas dan kelengkapan yang disediakan Garuda Indonesia baik fasilitas di bandara dan kabin pesawat terawat					
2.	Beragam fasilitas yang disediakan Garuda Indonesia baik fasilitas <i>online</i> (contoh: web check-in) maupun di bandara dan kabin pesawat sudah berfungsi dengan baik.					
3.	Pelayanan karyawan Garuda Indonesia profesional					
4.	Pesawat Garuda Indonesia nyaman					
5.	Akses Garuda Indonesia yang mudah dijangkau					
Brand Uniqueness (Keunikan merek)						
1.	Slogan <i>The Airline of Indonesia</i> sesuai dengan <i>brand</i> Garuda Indonesia					
2.	Konsep <i>Garuda Indonesia Experience</i> merupakan konsep layanan yang unik yang mengutamakan keramahtamahan orang Indonesia.					

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Variabel Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Responsiveness (Responsif)						
1.	Karyawan Garuda Indonesia selalu bersedia untuk membantu penumpang					
2.	Karyawan Garuda Indonesia selalu memberikan pelayanan yang cepat					
3.	Karyawan Garuda Indonesia selalu siap untuk menangani permintaan penumpang					
4.	Karyawan Garuda Indonesia siap memberikan solusi untuk setiap pertanyaan dan keluhan penumpang.					
Reliability (dapat diandalkan)						
1.	Karyawan Garuda Indonesia memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
2.	Karyawan Garuda Indonesia dapat diandalkan saat menangani permasalahan penumpang.					
3.	Jadwal penerbangan Garuda Indonesia selalu tepat waktu					
4.	Karyawan Garuda Indonesia mempunyai pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan penumpang.					
Assurance (dapat dipastikan)						
1.	Karyawan Garuda Indonesia mampu menanamkan kepercayaan pada penumpang.					
2.	Penumpang merasa aman saat melakukan perjalanan dengan Garuda Indonesia.					
3.	Karyawan Garuda Indonesia yang selalu sopan secara konsisten dengan penumpang.					
Tangibility (dapat dilihat)						
1.	Garuda Indonesia memiliki peralatan yang modern dan terbaru.					
2.	Garuda Indonesia memiliki fasilitas yang modern dan terbaru.					
3.	Garuda Indonesia memiliki armada pesawat yang modern dan terbaru.					

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.	Pramugara dan pramugari Garuda Indonesia berpenampilan rapi dan profesional.					
5.	Fasilitas yang digunakan Garuda Indonesia untuk melayani penumpang selalu dalam kondisi baik.					
6.	Peralatan yang digunakan Garuda Indonesia untuk melayani penumpang selalu dalam kondisi baik.					

Empathy (Empati)

1.	Karyawan Garuda Indonesia yang memberikan perhatian kepada penumpang.					
2.	Karyawan Garuda Indonesia mengerti kebutuhan penumpang.					
3.	Karyawan Garuda Indonesia mempunyai sikap peduli saat melayani penumpang.					
4.	Kepentingan penumpang selalu diutamakan karyawan Garuda Indonesia.					

C. Variabel Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia kembali.					
2.	Saya akan tetap menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia dan tidak beralih ke jasa penerbangan lain.					
3.	Saya akan memberikan rekomendasi kepada teman-teman dan keluarga saya mengenai jasa penerbangan dari maskapai Garuda Indonesia.					

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2

Data Hasil Pra-Kuesioner Variabel Citra Merek

No.	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	CM9	CM10	CM11
1.	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3.	5	4	3	3	2	3	5	4	5	5	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
6.	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4
7.	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9.	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
12.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
13.	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
16.	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
17.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
23.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28.	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4
29.	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3

Data Hasil Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11
1.	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
3.	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4
4.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6.	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4
7.	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
8.	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9.	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
10.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
11.	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
12.	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5
13.	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4
16.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17.	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
23.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
24.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26.	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
27.	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4
28.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
30.	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



No.	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19	KL20	KL21
1.	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
2.	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3.	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3
4.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
6.	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4
7.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
9.	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4
16.	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
17.	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26.	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
27.	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
28.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29.	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
30.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 4

Data Hasil Pra-Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan

No	LP1	LP2	LP3
1.	4	4	4
2.	4	3	5
3.	5	5	5
4.	5	5	5
5.	5	4	5
6.	5	4	5
7.	4	4	4
8.	4	4	4
9.	4	4	4
10.	5	4	5
11.	4	3	4
12.	5	5	4
13.	5	4	5
14.	4	4	4
15.	4	5	4
16.	4	4	4
17.	5	4	4
18.	4	4	4
19.	4	3	4
20.	5	5	5
21.	5	5	5
22.	5	5	3
23.	5	4	4
24.	5	5	5
25.	5	4	5
26.	3	3	3
27.	4	3	3
28.	3	2	3
29.	5	2	3
30.	4	2	3

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Lampiran 5

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek

Item-Total Statistics

Hak Cipta	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CM1	43.43	21.426	.559	.516	.892
CM2	43.63	19.964	.604	.608	.890
CM3	43.67	20.368	.667	.772	.886
CM4	43.60	19.903	.734	.766	.882
CM5	43.70	19.390	.623	.568	.890
CM6	43.73	19.306	.761	.760	.880
CM7	43.57	20.875	.606	.586	.890
CM8	43.50	20.948	.580	.566	.891
CM9	43.60	20.317	.652	.629	.887
CM10	43.60	20.041	.583	.608	.891
CM11	43.63	20.723	.583	.601	.891

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.897	.899	11

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



Lampiran 6

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	85.17	106.144	.695	.	.964
KL3	85.07	107.651	.808	.	.963
KL4	85.17	103.385	.888	.	.961
KL7	85.27	108.892	.542	.	.965
KL8	85.20	110.303	.636	.	.964
KL2	85.17	106.695	.708	.	.964
KL5	85.20	105.407	.710	.	.964
KL9	85.20	106.579	.798	.	.963
KL11	85.10	109.197	.785	.	.963
KL12	85.17	106.764	.653	.	.964
KL10	85.13	111.637	.380	.	.967
KL15	85.10	109.610	.645	.	.964
KL16	85.17	105.592	.789	.	.963
KL18	85.03	105.689	.878	.	.962
KL6	85.20	106.786	.716	.	.963
KL13	85.27	105.789	.766	.	.963
KL14	85.27	105.513	.786	.	.963
KL17	85.10	105.679	.822	.	.962
KL20	85.17	104.626	.861	.	.962
KL19	85.33	102.368	.879	.	.962
KL21	85.20	103.683	.882	.	.961

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.965	.966	21

Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 7

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lp1	8.07	2.202	.636	.408	.720
Lp2	8.60	1.490	.637	.406	.725
Lp3	8.33	1.885	.650	.428	.680

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.784	.799	3

Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 8

Data Hasil Kuesioner Variabel Citra Merek

No.	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	CM9	CM10	CM11
1.	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4.	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
5.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
6.	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
7.	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
8.	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9.	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
12.	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
13.	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5
14.	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
15.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
18.	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19.	5	3	5	4	4	3	5	5	3	5	5
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
23.	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26.	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4
27.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28.	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31.	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5
32.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35.	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
36.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
37.	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
38.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
39.	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
40.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

1. Dilarang menyalin, mengutip, sebahagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyetujui sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebahagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



41.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
42.	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5
43.	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5
44.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46.	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48.	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5
49.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50.	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3
51.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
52.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
53.	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
54.	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56.	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4
57.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59.	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5
60.	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
61.	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
62.	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5
63.	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5
64.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
65.	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
66.	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
67.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
71.	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
72.	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74.	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
75.	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
76.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77.	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3
78.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79.	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3
80.	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4
81.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
82.	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
83.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85.	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menunjukkan dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



86.	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
88.	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
89.	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
90.	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
91.	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
92.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
93.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94.	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5
95.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
96.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
97.	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4
98.	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
99.	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
100.	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4

Hak dipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak dipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Lampiran 9

Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11
1.	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4.	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5.	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
6.	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
7.	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
8.	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
9.	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
10.	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5
11.	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
12.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5
14.	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
15.	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17.	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
18.	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
19.	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
22.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
25.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26.	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4
27.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
28.	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
29.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31.	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4
32.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
33.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34.	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
35.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36.	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5
37.	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
38.	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3
39.	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5
40.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

1. Ditaring 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



41.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
42.	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4
43.	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4
44.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
46.	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48.	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4
49.	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3
50.	4	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4
51.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
52.	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
53.	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5
54.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56.	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
57.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
58.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59.	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5
60.	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
61.	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4
62.	4	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3
63.	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4
64.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
65.	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
66.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68.	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
69.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
71.	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
72.	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4
73.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74.	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
75.	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
76.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77.	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4
78.	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
79.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
80.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
82.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83.	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
84.	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
85.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

1. Ditaring 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



86.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
87.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
88.	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
89.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
90.	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
91.	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
92.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
93.	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
94.	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
95.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
96.	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
97.	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
99.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

No.	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19	KL20	KL21
1.	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4.	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5.	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4
6.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7.	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
10.	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
11.	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
14.	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
15.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18.	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
19.	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
25.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3

1. Ditaring 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



26.	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
27.	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
32.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
33.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
34.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
35.	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
36.	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
37.	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
38.	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5
39.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40.	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
41.	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
42.	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
43.	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
44.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48.	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
49.	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
50.	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
51.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
52.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56.	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
57.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
59.	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4
60.	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
61.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62.	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3
63.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
64.	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3
65.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70.	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5

1. Ditaring 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 dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



71.	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
72.	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4
73.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74.	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
75.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
76.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77.	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
78.	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
79.	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3
80.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81.	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
82.	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
83.	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
84.	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
85.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
86.	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88.	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
89.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90.	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
91.	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
92.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
93.	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3
94.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
95.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96.	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
97.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
98.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99.	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
100.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

1. Ditaring 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 10

Data Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan

No.	LP1	LP2	LP3
1.	5	4	4
2.	5	5	5
3.	4	3	5
4.	4	3	4
5.	4	3	4
6.	3	3	4
7.	5	5	5
8.	5	3	4
9.	4	5	5
10.	5	5	3
11.	5	4	5
12.	5	3	5
13.	5	3	3
14.	4	3	3
15.	4	3	3
16.	4	5	5
17.	4	4	5
18.	4	3	4
19.	5	2	4
20.	5	5	5
21.	5	3	4
22.	4	3	4
23.	4	3	4
24.	5	3	4
25.	4	3	4
26.	4	4	4
27.	4	2	4
28.	5	5	5
29.	5	3	4
30.	5	5	5
31.	4	4	3
32.	5	3	3
33.	4	4	4
34.	4	3	4
35.	4	2	4
36.	5	5	5
37.	5	5	5
38.	4	3	4
39.	5	5	5
40.	5	3	4

1. Ditarang 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



41.	4	3	4
42.	5	4	5
43.	5	4	5
44.	5	3	4
45.	5	5	5
46.	5	5	5
47.	5	4	5
48.	5	4	5
49.	5	5	5
50.	5	2	4
51.	5	4	5
52.	5	5	5
53.	5	5	5
54.	4	4	4
55.	4	3	3
56.	5	4	5
57.	5	5	5
58.	5	4	4
59.	4	2	4
60.	5	5	5
61.	3	3	3
62.	4	2	4
63.	5	5	5
64.	5	5	3
65.	5	4	4
66.	4	3	3
67.	4	3	3
68.	4	4	4
69.	5	3	5
70.	5	4	5
71.	5	4	5
72.	4	3	3
73.	5	5	5
74.	4	3	3
75.	5	3	3
76.	5	5	5
77.	3	2	3
78.	4	3	4
79.	4	2	3
80.	4	3	4
81.	4	4	4
82.	4	2	3
83.	3	3	3
84.	4	3	4
85.	5	3	5

1. Ditarang 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



86.	3	3	3
87.	5	4	5
88.	5	5	5
89.	5	4	5
90.	5	5	5
91.	5	4	5
92.	4	4	4
93.	2	2	2
94.	5	5	4
95.	5	4	4
96.	5	4	5
97.	5	3	4
98.	4	4	4
99.	4	3	3
100.	5	5	5

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 11

Hasil Analisis Deskriptif

Variabel Citra Merek

CM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	4	4.0	4.0	5.0
4	29	29.0	29.0	34.0
5	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	7.0	7.0	7.0
4	34	34.0	34.0	41.0
5	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	11	11.0	11.0	11.0
4	46	46.0	46.0	57.0
5	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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



CM4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	13	13.0	13.0	14.0
4	40	40.0	40.0	54.0
5	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	5.0	5.0	5.0
4	42	42.0	42.0	47.0
5	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	10	10.0	10.0	11.0
4	47	47.0	47.0	58.0
5	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.0	3.0	3.0
4	46	46.0	46.0	49.0
5	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

Valid

Valid

Valid

1. Ditaring/menyaring 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



CM8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	2.0	2.0	2.0
4	45	45.0	45.0	47.0
5	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	5	5.0	5.0	6.0
4	48	48.0	48.0	54.0
5	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	9	9.0	9.0	10.0
4	32	32.0	32.0	42.0
5	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	13	13.0	13.0	13.0
4	30	30.0	30.0	43.0
5	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Variabel Kualitas Layanan

©

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	8	8.0	8.0	9.0
4	45	45.0	45.0	54.0
5	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	17	17.0	17.0	19.0
4	45	45.0	45.0	64.0
5	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	15	15.0	15.0	16.0
4	40	40.0	40.0	56.0
5	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	21	21.0	21.0	22.0
4	43	43.0	43.0	65.0
5	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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



KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	11	11.0	11.0	14.0
4	48	48.0	48.0	62.0
5	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	17	17.0	17.0	18.0
4	43	43.0	43.0	61.0
5	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.0	6.0	6.0
3	22	22.0	22.0	28.0
4	42	42.0	42.0	70.0
5	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	22	22.0	22.0	22.0
4	47	47.0	47.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Valid
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

Valid

Valid

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 dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.0	14.0	14.0
4	44	44.0	44.0	58.0
5	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	2.0	2.0	2.0
4	42	42.0	42.0	44.0
5	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	7	7.0	7.0	8.0
4	47	47.0	47.0	55.0
5	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	21	21.0	21.0	21.0
4	46	46.0	46.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KL13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	15	15.0	15.0	16.0
4	47	47.0	47.0	63.0
5	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	23	23.0	23.0	23.0
4	45	45.0	45.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.0	3.0	3.0
4	38	38.0	38.0	41.0
5	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	8.0	8.0	8.0
4	47	47.0	47.0	55.0
5	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Ditaring 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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KL17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	13	13.0	13.0	13.0
4	43	43.0	43.0	56.0
5	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	15.0	15.0	15.0
4	46	46.0	46.0	61.0
5	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	20	20.0	20.0	20.0
4	41	41.0	41.0	61.0
5	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	18	18.0	18.0	19.0
4	43	43.0	43.0	62.0
5	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KL21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	17	17.0	17.0	17.0
4	39	39.0	39.0	56.0
5	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Variabel Loyalitas Pelanggan

LP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	5	5.0	5.0	6.0
4	38	38.0	38.0	44.0
5	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	10.0	10.0	10.0
3	38	38.0	38.0	48.0
4	26	26.0	26.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	20	20.0	20.0	21.0
4	38	38.0	38.0	59.0
5	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Diutamakan 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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 12

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.59877261
	Absolute	.090
Most Extreme Differences	Positive	.055
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.899
Asymp. Sig. (2-tailed)		.394

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.768	.875		.877	.383
CitraMerek	-.009	.031	-.052	-.297	.767
KualitasLayanan	.011	.014	.145	.822	.413

- a. Dependent Variable: absres

Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Uji Autokorelasi

©

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.627 ^a	.393	.381	1.615	1.967

a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, CitraMerek

b. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.941	1.565		.602	.549		
	CitraMerek	.112	.056	.279	2.016	.047	.327	3.055
	KualitasLayanan	.067	.024	.378	2.733	.007	.327	3.055

a. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Ciputat Raya No. 111, Ciputat Timur, Tangerang Selatan, Banten 15139, Indonesia
 Telp: (021) 5422 2222, Fax: (021) 5422 2222, Email: info@ibikkg.com

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Ditinjau dari segi isi, penyusunan laporan harus memperhatikan hal-hal berikut:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 13

Hasil Analisis Regresi Berganda

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	163.989	2	81.994	31.430	.000 ^b
Residual	253.051	97	2.609		
Total	417.040	99			

a. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

b. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, CitraMerek

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.941	1.565		.602	.549		
	CitraMerek	.112	.056	.279	2.016	.047	.327	3.055
	KualitasLayanan	.067	.024	.378	2.733	.007	.327	3.055

a. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.627 ^a	.393	.381	1.615	1.967

a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, CitraMerek

b. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

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 dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)