



LAMPIRAN

KUISIONER

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Nadia Juli Astanty, mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG). Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek ZARA di Jakarta”**. Hasil dari kuisisioner ini hanya untuk kebutuhan penelitian saya dan setiap informasi akan dijaga kerahasiannya. Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan waktu saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini. Atas waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

1. Nama
2. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia :
 - a. <18 tahun
 - b. 19– 25 tahun
 - c. 26 – 35 tahun
 - d. >36 tahun
4. Pekerjaan anda :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Karyawan
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
5. Apakah anda pernah membeli produk Zara?
 - a. Ya, pernah
 - b. Tidak pernah (Stop sampai disini)

Petunjuk :

1. Isilah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat anda
2. Dimohon kuesioner diisi sesuai dengan apa yang dirasakan, sesuai bobot yang akan kami berikan.

Keterangan :

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| 1 = Sangat tidak setuju (STS) | 4 = Setuju (S) |
| 2 = Tidak setuju (TS) | 5 = Sangat Setuju (SS) |
| 3 = Ragu-ragu (RG) | |

KUALITAS PRODUK

| No | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|------------|---|---|---|---|---|
|----|------------|---|---|---|---|---|

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.



| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 1 | Produk pakaian ZARA terbuat dari material kain yang bagus. | | | | | |
| 2 | Produk <i>fashion</i> ZARA memiliki daya tahan yang cukup lama, tidak mudah rusak. | | | | | |
| 3 | Pakaian merk ZARA memiliki jahitan yang rapi. | | | | | |
| 4 | Produk <i>fashion</i> yang ditawarkan ZARA bervariasi tidak hanya pakaian namun juga menyediakan beberapa macam aksesoris dan parfum. | | | | | |
| 5 | ZARA menawarkan produk <i>fashion</i> yang lebih unik dibandingkan dengan merek <i>fashion</i> lainnya. | | | | | |
| 6 | ZARA selalu menawarkan produk dengan desain yang menarik dan unik bagi pecinta <i>fashion</i> . | | | | | |
| 7 | Kualitas produk yang ditawarkan ZARA sesuai dengan harga yang tertera pada produk. | | | | | |
| 8 | Jika tidak sesuai dengan harapan pelanggan, ZARA memberi jaminan penukaran barang bagi pelanggan. | | | | | |

CITRA MEREK

| No | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ZARA memiliki citra merek yang sangat baik. | | | | | |
| 2 | ZARA telah menciptakan hubungan merek yang kuat dibenak saya sebagai pelanggan. | | | | | |
| 3 | Misi perusahaan ZARA sesuai dengan harapan saya. | | | | | |
| 4 | Merek ZARA sesuai dengan gaya hidup saya. | | | | | |
| 5 | Merek ZARA menciptakan citra merek yang berbeda dari merek <i>fashion</i> lainnya dibenak saya. | | | | | |

LOYALITAS MEREK

| No | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Beberapa waktu saya berpindah membeli produk dari merek lain karena faktor harga yang ditawarkan ZARA. | | | | | |
| 2 | Terkadang saya membeli produk dari merek lain karena promo | | | | | |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penulisan 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.



| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | atau diskon yang ditawarkan merek tersebut. | | | | | |
| 3 | Ketertidaksediaan beberapa produk tertentu membuat saya membeli produk dari merek lain. | | | | | |
| 4 | Saya memilih untuk membeli produk ZARA sebagai koleksi <i>fashion</i> karena kebiasaan saya. | | | | | |
| 5 | Saya sangat menyukai produk yang ditawarkan oleh ZARA sehingga saya malas untuk membeli produk <i>fashion</i> dari merek lain. | | | | | |
| 6 | Saya menggunakan produk ZARA karena banyak yang menyukainya. | | | | | |
| 7 | Saya sangat puas dengan desain yang diciptakan oleh ZARA. | | | | | |
| 8 | Saya sangat puas dengan produk ZARA karena dapat memenuhi kebutuhan <i>fashion</i> saya. | | | | | |
| 9 | Produk ZARA membantu dalam membuat penampilan saya terlihat lebih menarik. | | | | | |
| 10 | Saya sangat suka dengan produk ZARA karena kualitas produk sangat baik. | | | | | |
| 11 | Saya sangat menyukai produk ZARA karena terkenal. | | | | | |
| 12 | ZARA mencerminkan merek yang berkelas. | | | | | |
| 13 | Saya merekomendasikan orang lain untuk membeli produk ZARA. | | | | | |
| 14 | Saya merasa bangga atas produk ZARA. | | | | | |
| 15 | Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan produk ZARA. | | | | | |

1. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penulisan 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 KUESIONER (132 Responden)

Variabel Kualitas Produk (X1)

| NO | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 | KP5 | KP6 | KP7 | KP8 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 11 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |

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



| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 29 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

- 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.



| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- 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.



| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 84 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 86 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 93 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 100 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 101 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 104 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

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.



| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 112 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 113 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 114 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 115 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 116 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 118 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| 121 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 123 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 125 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 126 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 127 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 |
| 129 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 130 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |

- 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.



| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 132 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|

©

Variabel Citra Merek (X2), dan Loyalitas Merek (Y)

| NO | BI1 | BI2 | BI3 | BI4 | BI5 | BL1 | BL2 | BL3 | BL4 | BL5 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |

a. Diteliti dan diteliti oleh penulis untuk kepentingan penelitian dan penulisan karya tulis ini.

b. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

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



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 62 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- 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.



| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 84 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 86 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 93 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 99 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 100 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 101 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 103 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 104 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |

- 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.



| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 111 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 112 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 113 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 114 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 115 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 |
| 116 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 121 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 122 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 123 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 125 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 126 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 127 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 129 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 130 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 |

- 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.

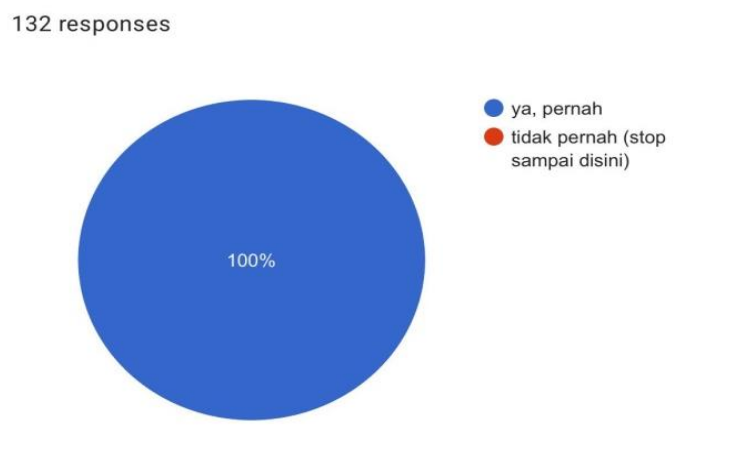


| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 132 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|



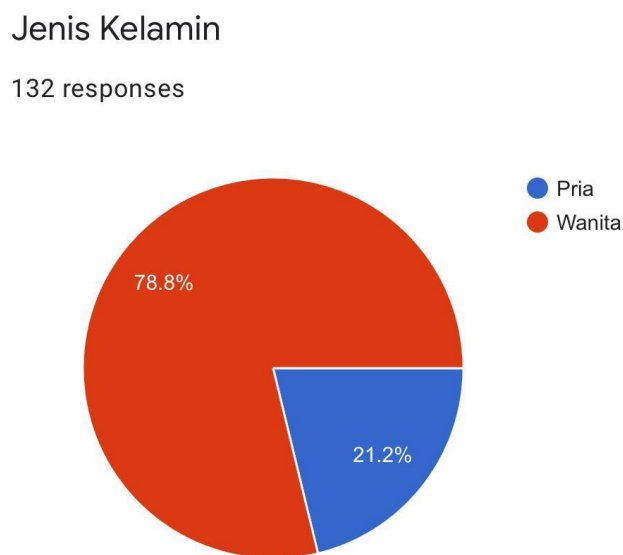
Profil Responden

a. Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian Produk Zara



Sumber : Data Kuisisioner 2020

b. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Data Kuisisioner 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



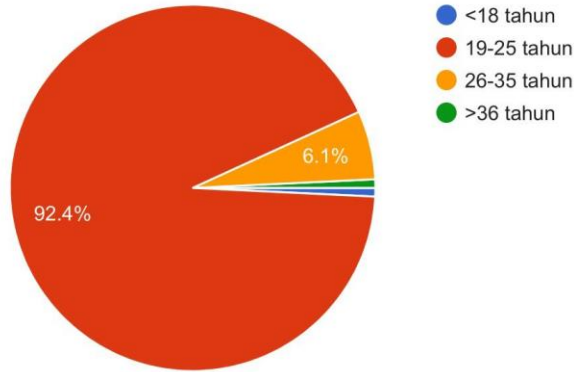
c. Presentase Responden Berdasarkan Usia

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Usia

132 responses



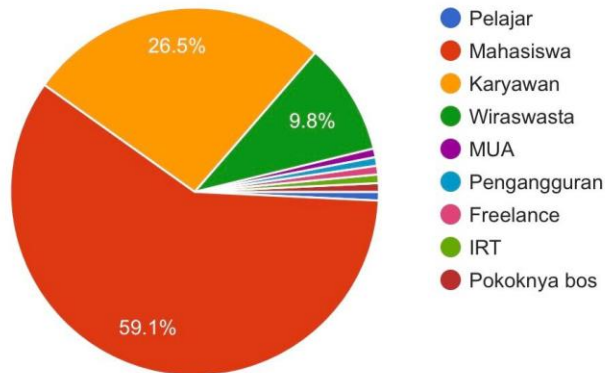
Sumber : Data Kuisisioner 2020

d. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Pekerjaan

132 responses



Sumber : Data Kuisisioner 2020

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 3

Hasil Output

1. Validitas Sebelum (KP4 dan KP8 dihapus)

| | KP | BI | BL | Type (as defined) | SE | P value |
|-----|---------|---------|---------|-------------------|-------|---------|
| KP1 | (0.766) | 0.021 | -0.322 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| KP2 | (0.780) | -0.322 | -0.092 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| KP3 | (0.695) | -0.039 | -0.319 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| KP4 | (0.186) | 0.661 | -0.161 | Reflective | 0.083 | 0.014 |
| KP5 | (0.730) | -0.093 | 0.427 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| KP6 | (0.717) | 0.085 | -0.039 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| KP7 | (0.683) | 0.155 | 0.197 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| KP8 | (0.495) | 0.088 | 0.301 | Reflective | 0.077 | <0.001 |
| BI1 | 0.156 | (0.682) | -0.477 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| BI2 | -0.080 | (0.723) | -0.448 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| BI3 | 0.234 | (0.805) | -0.344 | Reflective | 0.072 | <0.001 |
| BI4 | -0.242 | (0.708) | 0.832 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| BI5 | -0.082 | (0.803) | 0.420 | Reflective | 0.072 | <0.001 |
| BL1 | -0.166 | 0.198 | (0.727) | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| BL2 | -0.283 | -0.222 | (0.598) | Reflective | 0.076 | <0.001 |
| BL3 | 0.324 | 0.008 | (0.842) | Reflective | 0.071 | <0.001 |
| BL4 | -0.047 | -0.173 | (0.884) | Reflective | 0.071 | <0.001 |
| BL5 | 0.058 | 0.167 | (0.812) | Reflective | 0.072 | <0.001 |

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

Sumber: Output WarpPLS 7.0

2. Validitas Setelah (KP4 dan KP8 dihapus)

| | KP | BI | BL | Type (as defined) | SE | P value |
|-----|---------|---------|---------|-------------------|-------|---------|
| KP1 | (0.778) | 0.078 | -0.287 | Reflective | 0.072 | <0.001 |
| KP2 | (0.782) | -0.279 | -0.047 | Reflective | 0.072 | <0.001 |
| KP3 | (0.720) | -0.020 | -0.273 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| KP5 | (0.726) | -0.081 | 0.453 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| KP6 | (0.714) | 0.116 | -0.003 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| KP7 | (0.680) | 0.216 | 0.191 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| BI1 | 0.153 | (0.682) | -0.459 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| BI2 | -0.063 | (0.723) | -0.465 | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| BI3 | 0.216 | (0.805) | -0.326 | Reflective | 0.072 | <0.001 |
| BI4 | -0.250 | (0.708) | 0.822 | Reflective | 0.074 | <0.001 |
| BI5 | -0.070 | (0.803) | 0.411 | Reflective | 0.072 | <0.001 |
| BL1 | -0.145 | 0.181 | (0.727) | Reflective | 0.073 | <0.001 |
| BL2 | -0.275 | -0.213 | (0.598) | Reflective | 0.076 | <0.001 |
| BL3 | 0.312 | -0.003 | (0.842) | Reflective | 0.071 | <0.001 |
| BL4 | -0.064 | -0.150 | (0.884) | Reflective | 0.071 | <0.001 |
| BL5 | 0.078 | 0.161 | (0.812) | Reflective | 0.072 | <0.001 |

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

Sumber: Output WarpPLS 7.0

3. Reliabilitas

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 Dilindungi Undang-Undang



Kwik Kian Gie School of Business

Kwik Kian Gie School of Business



| | KP | BI | BL |
|-------------------|-------|-------|-------|
| R-squared | | | 0.675 |
| Adj. R-squared | | | 0.670 |
| Composite reliab. | 0.875 | 0.862 | 0.884 |
| Cronbach's alpha | 0.828 | 0.799 | 0.832 |

Sumber: Output WarpPLS 7.0

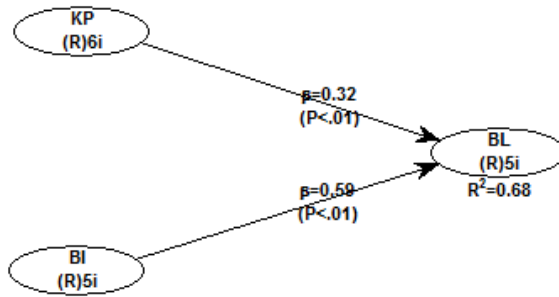
4. Penilaian Model Fit

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.453, P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.675, P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.670, P<0.001
Average block VIF (AVIF)=1.592, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.510, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Tenenhaus GoF (GoF)=0.619, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7

Sumber : Output WarpPLS 7.0

5. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber : Output WarpPLS 7.0

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.



6. Pengaruh Antar Variabel

| Path coefficients | | | |
|-------------------|-------|-------|----|
| | KP | BI | BL |
| KP | | | |
| BI | | | |
| BL | 0.315 | 0.590 | |

| P values | | | |
|----------|--------|--------|----|
| | KP | BI | BL |
| KP | | | |
| BI | | | |
| BL | <0.001 | <0.001 | |

Sumber : Output WarpPLS 7.0

7. Statistik Deskriptif Setiap Variabel a. Skor Rata-Rata Kualitas Produk

| | | Descriptives | | |
|-----|----------------------------------|--------------|------------|--|
| | | Statistic | Std. Error | |
| KP1 | Mean | 4.2121 | .06181 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 4.0898 | |
| | | Upper Bound | 4.3344 | |
| | 5% Trimmed Mean | 4.2525 | | |
| | Median | 4.0000 | | |
| | Variance | .504 | | |
| | Std. Deviation | .71013 | | |
| | Minimum | 1.00 | | |
| | Maximum | 5.00 | | |
| | Range | 4.00 | | |
| | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | Skewness | -.851 | .211 | |
| | Kurtosis | 1.934 | .419 | |
| KP2 | Mean | 4.1212 | .06889 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.9849 | |
| | | Upper Bound | 4.2575 | |
| | 5% Trimmed Mean | 4.1684 | | |

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 IBKKG.

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



| | | | | |
|-----|----------------------------------|-------------|--------|--------|
| | Median | | 4.0000 | |
| | Variance | | .626 | |
| | Std. Deviation | | .79146 | |
| | Minimum | | 1.00 | |
| | Maximum | | 5.00 | |
| | Range | | 4.00 | |
| | Interquartile Range | | 1.00 | |
| | Skewness | | -.970 | .211 |
| | Kurtosis | | 2.038 | .419 |
| KP3 | Mean | | 4.3106 | .05805 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 4.1958 | |
| | | Upper Bound | 4.4254 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 4.3535 | |
| | Median | | 4.0000 | |
| | Variance | | .445 | |
| | Std. Deviation | | .66691 | |
| | Minimum | | 2.00 | |
| | Maximum | | 5.00 | |
| | Range | | 3.00 | |
| | Interquartile Range | | 1.00 | |
| | Skewness | | -.607 | .211 |
| | Kurtosis | | .038 | .419 |
| KP4 | Mean | | 4.6061 | .05351 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 4.5002 | |
| | | Upper Bound | 4.7119 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 4.6734 | |
| | Median | | 5.0000 | |
| | Variance | | .378 | |
| | Std. Deviation | | .61480 | |
| | Minimum | | 3.00 | |
| | Maximum | | 5.00 | |
| | Range | | 2.00 | |
| | Interquartile Range | | 1.00 | |
| | Skewness | | -1.315 | .211 |
| | Kurtosis | | .656 | .419 |
| KP5 | Mean | | 3.8333 | .07988 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.6753 | |
| | | Upper Bound | 3.9914 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 3.8788 | |

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, pertukaran pikiran, 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 Dilindungi Undang-Undang | Median | 4.0000 | | |
| | Variance | .842 | | |
| | Std. Deviation | .91774 | | |
| | Minimum | 1.00 | | |
| | Maximum | 5.00 | | |
| | Range | 4.00 | | |
| | Interquartile Range | 1.75 | | |
| | Skewness | -.504 | .211 | |
| | Kurtosis | -.208 | .419 | |
| | KP6 | Mean | 4.0758 | .07021 |
| 95% Confidence Interval for Mean | | Lower Bound | 3.9369 | |
| | | Upper Bound | 4.2147 | |
| 5% Trimmed Mean | | 4.1397 | | |
| Median | | 4.0000 | | |
| Variance | | .651 | | |
| Std. Deviation | | .80666 | | |
| Minimum | | 2.00 | | |
| Maximum | | 5.00 | | |
| Range | | 3.00 | | |
| Interquartile Range | 1.00 | | | |
| Skewness | -.759 | .211 | | |
| Kurtosis | .377 | .419 | | |
| KP7 | Mean | 3.8485 | .07717 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.6958 | |
| | | Upper Bound | 4.0011 | |
| | 5% Trimmed Mean | 3.8872 | | |
| | Median | 4.0000 | | |
| | Variance | .786 | | |
| | Std. Deviation | .88658 | | |
| | Minimum | 2.00 | | |
| | Maximum | 5.00 | | |
| | Range | 3.00 | | |
| Interquartile Range | 2.00 | | | |
| Skewness | -.297 | .211 | | |
| Kurtosis | -.696 | .419 | | |
| KP8 | Mean | 3.9621 | .08005 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.8038 | |
| | | Upper Bound | 4.1205 | |
| | 5% Trimmed Mean | 4.0135 | | |

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertukaran pikiran, 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.



| | | |
|---------------------|--------|------|
| Median | 4.0000 | |
| Variance | .846 | |
| Std. Deviation | .91972 | |
| Minimum | 2.00 | |
| Maximum | 5.00 | |
| Range | 3.00 | |
| Interquartile Range | 2.00 | |
| Skewness | -.582 | .211 |
| Kurtosis | -.465 | .419 |

Sumber: Output SPSS 2020

b) Skor Rata-Rata Citra Merek

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error | |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------|------------|--------|
| B1 | Mean | 4.3485 | .06451 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 4.2209 | |
| | | Upper Bound | 4.4761 | |
| | 5% Trimmed Mean | 4.4125 | | |
| | Median | 4.0000 | | |
| | Variance | .549 | | |
| | Std. Deviation | .74121 | | |
| | Minimum | 2.00 | | |
| | Maximum | 5.00 | | |
| | Range | 3.00 | | |
| | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | Skewness | -1.006 | .211 | |
| | Kurtosis | .723 | .419 | |
| | B12 | Mean | 4.2348 | .06704 |
| 95% Confidence Interval for Mean | | Lower Bound | 4.1022 | |
| | | Upper Bound | 4.3675 | |
| 5% Trimmed Mean | | 4.2946 | | |
| Median | | 4.0000 | | |
| Variance | | .593 | | |
| Std. Deviation | | .77025 | | |
| Minimum | | 1.00 | | |
| Maximum | 5.00 | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Copyright © 2020 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertukaran 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.



| | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|-------------|--------|--|
| 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertuisan 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 Dilindungi Undang-Undang | Range | 4.00 | | |
| | | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | | Skewness | -1.043 | .211 | |
| | | Kurtosis | 1.757 | .419 | |
| BI3 | Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | Mean | 3.7348 | .06958 | |
| | | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.5972 | |
| | | | Upper Bound | 3.8725 | |
| | | 5% Trimmed Mean | 3.7475 | | |
| | | Median | 4.0000 | | |
| | | Variance | .639 | | |
| | | Std. Deviation | .79943 | | |
| | | Minimum | 2.00 | | |
| | | Maximum | 5.00 | | |
| | | Range | 3.00 | | |
| | | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | | Skewness | .062 | .211 | |
| | | Kurtosis | -.696 | .419 | |
| BI4 | Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | Mean | 3.4470 | .08421 | |
| | | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.2804 | |
| | | | Upper Bound | 3.6136 | |
| | | 5% Trimmed Mean | 3.4579 | | |
| | | Median | 3.0000 | | |
| | | Variance | .936 | | |
| | | Std. Deviation | .96752 | | |
| | | Minimum | 1.00 | | |
| | | Maximum | 5.00 | | |
| | | Range | 4.00 | | |
| | | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | | Skewness | .024 | .211 | |
| | | Kurtosis | -.519 | .419 | |
| BI5 | Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | Mean | 3.7652 | .08390 | |
| | | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.5992 | |
| | | | Upper Bound | 3.9311 | |
| | | 5% Trimmed Mean | 3.8114 | | |
| | | Median | 4.0000 | | |
| | | Variance | .929 | | |
| | | Std. Deviation | .96393 | | |
| | | Minimum | 1.00 | | |
| | | Maximum | 5.00 | | |



| | | |
|---------------------|-------|------|
| Range | 4.00 | |
| Interquartile Range | 1.00 | |
| Skewness | -.550 | .211 |
| Kurtosis | -.139 | .419 |

Sumber: Output SPSS 2020

c. Skor Rata-Rata Loyalitas Merek

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error | |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------|------------|--------|
| BL1 | Mean | 4.0455 | .07283 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.9014 | |
| | | Upper Bound | 4.1895 | |
| | 5% Trimmed Mean | 4.1094 | | |
| | Median | 4.0000 | | |
| | Variance | .700 | | |
| | Std. Deviation | .83678 | | |
| | Minimum | 1.00 | | |
| | Maximum | 5.00 | | |
| | Range | 4.00 | | |
| | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | Skewness | -.801 | .211 | |
| | Kurtosis | .742 | .419 | |
| | BL2 | Mean | 2.7045 | .09421 |
| 95% Confidence Interval for Mean | | Lower Bound | 2.5182 | |
| | | Upper Bound | 2.8909 | |
| 5% Trimmed Mean | | 2.6717 | | |
| Median | | 3.0000 | | |
| Variance | | 1.172 | | |
| Std. Deviation | | 1.08240 | | |
| Minimum | | 1.00 | | |
| Maximum | | 5.00 | | |
| Range | | 4.00 | | |
| Interquartile Range | | 1.00 | | |
| Skewness | | .284 | .211 | |
| Kurtosis | | -.517 | .419 | |
| BL3 | | Mean | 3.6515 | .08932 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.4748 | |
| | | Upper Bound | 3.8282 | |
| | 5% Trimmed Mean | 3.7189 | | |

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



| | | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|-------------|--------|--|
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | Median | 4.0000 | | |
| | Variance | 1.053 | | |
| | Std. Deviation | 1.02626 | | |
| | Minimum | 1.00 | | |
| | Maximum | 5.00 | | |
| | Range | 4.00 | | |
| | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | Skewness | -.718 | .211 | |
| | Kurtosis | .272 | .419 | |
| | Mean | 2.9773 | .10058 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 2.7783 | |
| | | Upper Bound | 3.1762 | |
| | 5% Trimmed Mean | 2.9747 | | |
| Median | 3.0000 | | | |
| Variance | 1.335 | | | |
| Std. Deviation | 1.15558 | | | |
| Minimum | 1.00 | | | |
| Maximum | 5.00 | | | |
| Range | 4.00 | | | |
| Interquartile Range | 2.00 | | | |
| Skewness | .256 | .211 | | |
| Kurtosis | -.815 | .419 | | |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | Mean | 3.7803 | .07853 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3.6250 | |
| | | Upper Bound | 3.9356 | |
| | 5% Trimmed Mean | 3.8283 | | |
| | Median | 4.0000 | | |
| | Variance | .814 | | |
| | Std. Deviation | .90220 | | |
| | Minimum | 1.00 | | |
| | Maximum | 5.00 | | |
| | Range | 4.00 | | |
| | Interquartile Range | 1.00 | | |
| | Skewness | -.563 | .211 | |
| | Kurtosis | .247 | .419 | |

Sumber : Output SPSS 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertukaran pikiran, 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Juli Astanty
NIM : 26160422
Program Studi : Manajemen Marketing
Alamat lengkap : Komplek Paradise Timur Raya Sunter Agung Blok #22
no. 10 B. Tanjung Priok. Jakarta Utara.
Kode Pos : 14350
Telp Kantor : -
Telp Rumah : -
No. HP : 081976420431

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan skripsi ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas skripsi adalah diluar tanggung jawab pihak kampus dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan pihak kampus dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 11 September 2020

Yang membuat pernyataan

Nadia Juli Astanty

(Nama Lengkap)

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber.
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan umum yang sah.
3. Pengutipan tidak merugikan pihak yang wajar IBI KKG.