



© 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.

LAMPIRAN



Lampiran 1

KUISIONER



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

Dengan hormat,

Saya Riki Kusnadi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian skripsi. Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi kuisisioner dibawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Berilah tanda centang (V) atau tanda silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini :

- 1. Jenis kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
- 2. Usia
 - a. ≤ 18 tahun
 - b. $19 - 25$ tahun
 - c. $26 - 35$ tahun
 - d. ≥ 36 tahun
- 3. Pekerjaan
 - a. Pelajar/ mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Karyawan
 - d. lainnya, (sebutkan) ____

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



Keterangan :

1 Sangat Tidak Setuju

2 Tidak Setuju

3 Cukup Setuju

4 Setuju

5 Sangat Setuju

No	Keterangan	1	2	3	4	5
1	Produk <i>SilverQueen</i> memiliki bentuk yang menarik					
2	<i>SilverQueen</i> memiliki produk yang bervariasi					
3	Produk <i>SilverQueen</i> memenuhi ekspektasi Anda					
4	Produk <i>SilverQueen</i> memiliki produk yang lebih baik dari pesaingnya					
5	<i>SilverQueen</i> memiliki kemasan produk yang unik					
6	Produk <i>SilverQueen</i> memiliki kualitas yang tinggi					

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilateng mehyutip sbdagian 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.



7	<i>SilverQueen</i> memiliki reputasi yang baik di mata Anda					
8	<i>SilverQueen</i> telah memberikan pertanggung jawaban sosial yang baik					
9	<i>SilverQueen</i> menyiptakan kesan positif kepada Anda					
10	Anda puas setelah membeli produk <i>SilverQueen</i> yang berkualitas					
11	Anda puas dengan harga yang ditawarkan pada produk <i>SilverQueen</i>					
12	Anda bangga menjadi penikmat dari produk <i>SilverQueen</i>					
13	Anda mudah dalam mendapatkan produk <i>SilverQueen</i>					
14	Anda berniat untuk membeli produk <i>SilverQueen</i> kembali					
15	Anda merekomendasikan produk coklat <i>SilverQueen</i> ke orang lain					
16	Anda tidak akan beralih mengonsumsi produk coklat lain selain coklat <i>SilverQueen</i>					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Lampiran 2

Data kuisisioner responden

Ⓒ

No	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Cit 1	Cit 2	Cit 3	KK 1	KK 2	KK 3	KK 4	LK 1	LK 2	LK 3
1	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	3	4	3	2	1
7	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	2
8	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	1
9	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
10	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
11	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
13	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
14	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3
15	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	2
16	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3
17	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	2
18	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	5	2	3	1
19	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	2	4	5	4	3	2
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
21	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2
22	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	2
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
25	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
26	3	1	4	4	2	4	4	1	4	5	2	4	5	3	2	1
27	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3
28	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	5	2	2	1
31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1
34	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3
35	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2
37	3	2	3	1	2	1	3	3	4	5	3	5	5	1	2	1
38	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	4	5	5	4	2
39	3	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2
40	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	5	4	3	2
41	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
43	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- 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.



44	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2
45	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2
46	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3
48	5	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	1
49	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	3
50	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	1
51	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	2
52	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2
53	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	1
56	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1
58	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
59	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	1
60	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	2
61	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4
62	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2
63	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	2
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
65	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	1
66	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3
67	3	4	3	1	2	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	1
68	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
69	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	5	3	2	2	1
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
71	3	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2
72	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
73	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1
74	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	2	2	1
75	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3
76	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2
77	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
78	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	2
80	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	2
81	4	4	4	3	2	1	3	2	2	4	2	4	2	3	3	1
82	2	4	4	4	3	5	3	5	5	2	4	5	4	4	4	2
83	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
84	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
85	4	2	4	2	2	4	5	3	4	4	4	4	5	2	2	2
86	4	2	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	2
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3
89	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3
90	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1
91	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4

Instansi Bisnis dan Informasinya Kwik Kian

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.



92	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	1
96	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3
98	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
99	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
100	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2
101	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3
102	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	3	3
103	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3
104	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3
105	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
106	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2
107	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
108	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	2
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
110	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1
111	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	5	2	1	1	1
112	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1
113	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2
114	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	2	3	4	3	5	2	2	1	4	2	4	2	3	3
116	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4
117	2	4	2	2	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	2
118	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
119	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	2	2
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
121	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3
122	2	2	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2
123	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	2
124	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	1
125	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
126	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	1	1
127	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
128	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2
129	4	4	4	2	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	2
130	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
131	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
132	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2
133	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1
134	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
135	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
136	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
137	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	2
138	4	4	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	5	1	1	1
139	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2

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.



140	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
141	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	2
142	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4
143	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	2	2	2
144	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2
145	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
148	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	2
149	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
150	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	1

Lampiran 3

Validitas

Validitas kualitas produk

Anti-image Matrices

		KualPro1	KualPro2	KualPro3	KualPro4	KualPro5	KualPro6
Anti-image Covariance	KualPro1	.518	-.049	-.142	.008	-.154	.037
	KualPro2	-.049	.670	-.024	.006	-.164	.067
	KualPro3	-.142	-.024	.550	-.076	-.009	-.180
	KualPro4	.008	.006	-.076	.602	-.148	-.029
	KualPro5	-.154	-.164	-.009	-.148	.288	-.159
	KualPro6	.037	.067	-.180	-.029	-.159	.483
Anti-image Correlation	KualPro1	.840 ^a	-.084	-.266	.015	-.399	.075
	KualPro2	-.084	.833 ^a	-.039	.009	-.374	.118
	KualPro3	-.266	-.039	.854 ^a	-.132	-.023	-.350
	KualPro4	.015	.009	-.132	.881 ^a	-.356	-.054
	KualPro5	-.399	-.374	-.023	-.356	.755 ^a	-.426
	KualPro6	.075	.118	-.350	-.054	-.426	.798 ^a

^a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Sumber:

laporan,

- a. Pengutipannya 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.



2. Validitas citra merek

Anti-image Matrices

		CM1	CM2	CM3
Anti-image Covariance	CM1	.327	-.136	-.233
	CM2	-.136	.600	-.086
	CM3	-.233	-.086	.349
Anti-image Correlation	CM1	.641 ^a	-.308	-.689
	CM2	-.308	.846 ^a	-.189
	CM3	-.689	-.189	.657 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

3. Validitas kepuasan konsumen

Anti-image Matrices

		KepKons1	KepKons2	KepKons3	KepKons4
Anti-image Covariance	KepKons1	.470	.042	-.294	.011
	KepKons2	.042	.826	-.184	-.017
	KepKons3	-.294	-.184	.391	-.147
	KepKons4	.011	-.017	-.147	.865
Anti-image Correlation	KepKons1	.581 ^a	.067	-.686	.017
	KepKons2	.067	.708 ^a	-.323	-.020
	KepKons3	-.686	-.323	.566 ^a	-.253
	KepKons4	.017	-.020	-.253	.780 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

4. Validitas loyalitas konsumen

Anti-image Matrices

		Loyal1	Loyal2	Loyal3
Anti-image Covariance	Loyal1	.434	-.237	-.056
	Loyal2	-.237	.349	-.199
	Loyal3	-.056	-.199	.548
Anti-image Correlation	Loyal1	.693 ^a	-.609	-.115
	Loyal2	-.609	.635 ^a	-.455
	Loyal3	-.115	-.455	.774 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 Anti-image Covariance
 Anti-image Correlation
 Measures of Sampling Adequacy(MSA)
 Validitas kepuasan konsumen
 Anti-image Matrices
 Anti-image Covariance
 Anti-image Correlation
 Measures of Sampling Adequacy(MSA)
 Validitas loyalitas konsumen
 Anti-image Matrices
 Anti-image Covariance
 Anti-image Correlation
 Measures of Sampling Adequacy(MSA)



Lampiran 4

Realibilitas

1. Reliabilitas kualitas produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	6

2. Reliabilitas citra merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	3

3. Reliabilitas kepuasan konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

4. Reliabilitas loyalitas konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

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



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Cipta Ilmiah No. 10, Duren Tiga, Jakarta Selatan 12130
 Telp. (021) 7500 1234, 7500 1235, 7500 1236, 7500 1237, 7500 1238, 7500 1239
 Email: info@kwikkiangie.ac.id, www.kwikkiangie.ac.id



Lampiran 5

Analisis Deskriptif

1. Jenis kelamin

jk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	68	45.3	45.3	45.3
Valid Wanita	82	54.7	54.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

2. Pekerjaan

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	126	84.0	84.0	84.0
Valid Wiraswasta	5	3.3	3.3	87.3
Valid Karyawan	17	11.3	11.3	98.7
Valid Lainnya	2	1.3	1.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

3. Usia

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18 tahun	19	12.7	12.7	12.7
Valid 19 – 25 tahun	126	84.0	84.0	96.7
Valid 26 – 35 tahun	4	2.7	2.7	99.3
Valid 36 tahun	1	.7	.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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



4. Skor rata-rata kualitas produk

KualPro1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	17	11.3	11.3	11.3
Cukup Setuju	68	45.3	45.3	56.7
Setuju	54	36.0	36.0	92.7
Sangat Setuju	11	7.3	7.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KualPro2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
Tidak Setuju	16	10.7	10.7	11.3
Cukup Setuju	47	31.3	31.3	42.7
Setuju	65	43.3	43.3	86.0
Sangat Setuju	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KualPro3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	3.3	3.3	3.3
Cukup Setuju	52	34.7	34.7	38.0
Setuju	75	50.0	50.0	88.0
Sangat Setuju	18	12.0	12.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber: a. Dengan cara apapun untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penemuan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



KualPro4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	34	22.7	22.7	24.0
Cukup Setuju	67	44.7	44.7	68.7
Setuju	40	26.7	26.7	95.3
Sangat Setuju	7	4.7	4.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KualPro5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	6	4.0	4.0	4.0
Tidak Setuju	34	22.7	22.7	26.7
Cukup Setuju	71	47.3	47.3	74.0
Setuju	31	20.7	20.7	94.7
Sangat Setuju	8	5.3	5.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KualPro6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	19	12.7	12.7	14.7
Cukup Setuju	45	30.0	30.0	44.7
Setuju	67	44.7	44.7	89.3
Sangat Setuju	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan akademik, penelitian, pendidikan, penerbitan 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.



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KualPro1	150	2	5	3.39	.785
KualPro2	150	1	5	3.59	.883
KualPro3	150	2	5	3.71	.719
KualPro4	150	1	5	3.11	.853
KualPro5	150	1	5	3.01	.901
KualPro6	150	1	5	3.49	.918
Valid N (listwise)	150				

5. skor rata-rata citra merek

CM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
Tidak Setuju	9	6.0	6.0	6.7
Cukup Setuju	33	22.0	22.0	28.7
Setuju	70	46.7	46.7	75.3
Sangat Setuju	37	24.7	24.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
Tidak Setuju	6	4.0	4.0	4.7
Cukup Setuju	75	50.0	50.0	54.7
Setuju	57	38.0	38.0	92.7
Sangat Setuju	11	7.3	7.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

- a. Pengantarannya untuk kepentingan penelitian, penitipan, 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.



CM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
Tidak Setuju	11	7.3	7.3	8.0
Cukup Setuju	40	26.7	26.7	34.7
Setuju	76	50.7	50.7	85.3
Sangat Setuju	22	14.7	14.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CM1	150	1	5	3.89	.871
CM2	150	1	5	3.47	.721
CM3	150	1	5	3.71	.830
Valid N (listwise)	150				

6. Skor rata-rata kepuasan konsumen

KepKons1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	7	4.7	4.7	4.7
Cukup Setuju	40	26.7	26.7	31.3
Setuju	70	46.7	46.7	78.0
Sangat Setuju	33	22.0	22.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KepKons2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	12	8.0	8.0	9.3
Cukup Setuju	51	34.0	34.0	43.3
Setuju	67	44.7	44.7	88.0
Sangat Setuju	18	12.0	12.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KepKons3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	10	6.7	6.7	6.7
Cukup Setuju	46	30.7	30.7	37.3
Setuju	71	47.3	47.3	84.7
Sangat Setuju	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KepKons4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	2.0	2.0	2.0
Cukup Setuju	14	9.3	9.3	11.3
Setuju	50	33.3	33.3	44.7
Sangat Setuju	83	55.3	55.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin IBIKKG.

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



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KepKons1	150	2	5	3.86	.811
KepKons2	150	1	5	3.58	.853
KepKons3	150	2	5	3.71	.805
KepKons4	150	2	5	4.42	.744
Valid N (listwise)	150				

Skor rata-rata loyalitas konsumen

Loyal1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	13	8.7	8.7	10.0
Cukup Setuju	28	18.7	18.7	28.7
Setuju	75	50.0	50.0	78.7
Sangat Setuju	32	21.3	21.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Loyal2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	26	17.3	17.3	18.7
Cukup Setuju	36	24.0	24.0	42.7
Setuju	62	41.3	41.3	84.0
Sangat Setuju	24	16.0	16.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Hak Cipta: Dilindungi Undang-Undang
 7. Hak Cipta: Dilindungi Undang-Undang
 8. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 9. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 10. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Loyal3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	30	20.0	20.0	20.0
Tidak Setuju	51	34.0	34.0	54.0
Cukup Setuju	41	27.3	27.3	81.3
Setuju	22	14.7	14.7	96.0
Sangat Setuju	6	4.0	4.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Loyal1	150	1	5	3.81	.915
Loyal2	150	1	5	3.53	1.001
Loyal3	150	1	5	2.49	1.091
Valid N (listwise)	150				

Lampiran 6

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	150
	Std. Deviation	0E-7
	Absolute	.64031939
		.073
Most Extreme Differences	Positive	.058
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.888
Asymp. Sig. (2-tailed)		.409

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



2. Uji autokolinearitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1.	.768 ^a	.590	.582	.64686457	1.970

a. Predictors: (Constant), KepKons, KualPro, CM

b. Dependent Variable: Loyal

3. Uji multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-9.378E-017	.053		.000	1.000		
	KualPro	.471	.074	.471	6.320	.000	.507	1.974
	CM	.210	.081	.210	2.589	.011	.425	2.353
	KepKons	.182	.077	.182	2.361	.020	.475	2.106

a. Dependent Variable: Loyal

4. Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	.483	.034		14.304	.000		
	KualPro	-.122	.048	-.291	-2.555	.012	.507	1.974
	CM	.053	.052	.126	1.012	.313	.425	2.353
	KepKons	.028	.049	.066	.563	.574	.475	2.106

a. Dependent Variable: absres

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBILKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBILKKG.
 c. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Cendekia No. 10, Blok B, Lingsar, Pekanbaru, Riau 28155, Indonesia
 Telp: (0756) 401000, Fax: (0756) 401001, Email: info@kwikkiangie.ac.id
 Website: www.kwikkiangie.ac.id



Lampiran 7
Analisis regresi

1. Koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.582	.64686457

a. Predictors: (Constant), CM, KualPro, KepKons

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	87.909	3	29.303	70.030	.000 ^b
Residual	61.091	146	.418		
Total	149.000	149			

a. Dependent Variable: Loyal

b. Predictors: (Constant), CM, KualPro, KepKons

3. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-9.378E-017	.053		.000	1.000
KepKons	.182	.077	.182	2.361	.020
KualPro	.471	.074	.471	6.320	.000
CM	.210	.081	.210	2.589	.011

a. Dependent Variable: Loyal

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini 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.

Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie