

c. 26-35 tahun

d. 36-45 tahun

e. 45 tahun

Pekerjaan

Petajar / Mahasiswa

Karyawan

Wrastawasta

Rumah Tangga

Lain-lain

Berapa kali saudara/i pernah mengkonsumsi produk Starbucks Coffee?

a. 1 kali

b. 5 kali

c. 10 kali

1. Dilarang pengutip 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.

Petunjuk Pengisian

1 = Sangat Tidak Setuju

0 = Tidak Setuju

Netral

Setuju

Cipta Dilindungi

Sangat Setuju

Setuju

Merek

Chitra Undang

Undang

Corporate Image

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Starbucks Coffee merupakan salah satu kedai kopi terbesar di Indonesia					
2	Starbucks Coffee merupakan kedai kopi yang dikenal luas.					
3	Starbucks Coffee merupakan kedai kopi yang memiliki reputasi yang baik					

Product Image

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Merek Starbucks Coffee mudah untuk diingat					
2	Starbucks Coffee memiliki harga yang terjangkau					
3	Starbucks Coffee memberikan produk yang berkualitas					

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

3. User Image

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Mengkonsumsi Starbucks Coffee membuat saya merasa percaya diri					
2	Ada kepuasan tersendiri saat mengkonsumsi produk Starbucks Coffee					
3	Mengkonsumsi produk Starbucks Coffee memberikan kesan minum kopi di kedai kopi berkelas					

Kesadaran Merek

Brand Reliability

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya percaya dengan Starbucks Coffee					
2	Starbucks Coffee tidak pernah mengecewakan konsumen					

2. Brand Intentions

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Starbucks Coffee akan mengganti kerugian jika ada masalah dengan produknya					
2	Starbucks Coffee akan berusaha memuaskan kebutuhan konsumen					

- 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.

Loyalitas Pelanggan

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya akan kembali berkunjung ke Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading					
2	Saya akan terus membeli produk Starbucks Coffee					

Rekомендации

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya akan merekomendasikan Starbucks Coffee kepada teman atau keluarga bila diminta					
2	Saya akan mengajak teman atau keluarga ketika berkunjung ke Starbucks Coffee					

3. Tidak berpindah ke merek lain

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya akan tetap memilih Starbucks Coffee walaupun ada kedai kopi lain dengan harga yang lebih murah					
2	Saya akan berkomitmen terhadap Starbucks Coffee walaupun terjadi kenaikan harga					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta 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 PRA KUESIONER

CITRA MEREK

© Hak cipta

	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	CM9	TOTAL CM
RESP	5	5	5	5	3	5	3	4	4	39
Hak Cipta	4	5	5	5	3	4	3	4	5	38
Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	3	4	3	3	2	35
Pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahgunakan dan menyebutkan sumber	4	4	4	4	3	4	3	4	4	35
1. Dilarang pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahguna	5	5	4	4	2	4	3	4	5	35
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	4	5	3	4	3	2	3	34
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	4	5	2	4	3	3	4	35
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	5	5	5	5	3	4	3	4	4	39
RESP	5	5	5	5	3	4	3	4	4	38
Hak Cipta	4	5	5	5	3	4	3	4	4	39
Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	3	4	3	4	4	38
Pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahguna	4	5	4	5	3	4	4	4	5	39
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	5	5	4	5	4	4	5	39
1. Dilarang pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahguna	5	5	5	5	3	4	4	4	5	39
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	5	5	4	5	4	4	5	39
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	5	5	5	5	3	4	3	2	2	28
RESP	5	5	5	5	3	4	3	2	3	30
Hak Cipta	4	5	5	5	3	4	3	2	3	26
Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	3	4	5	3	4	38
Pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahguna	4	5	5	5	2	4	5	3	4	38
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	5	5	3	5	5	4	5	43
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
1. Dilarang pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahguna	5	5	5	5	3	5	2	3	4	37
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	5	5	4	5	3	4	4	38
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	5	5	5	5	3	4	4	38
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	5	5	5	5	4	5	2	3	2	29
RESP	5	5	5	5	3	4	2	1	3	37
Hak Cipta	4	5	5	5	4	5	5	3	5	37
Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44
Pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahguna	4	5	5	5	1	5	3	3	4	36
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	5	5	2	4	2	4	4	32
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	5	5	5	3	4	2	4	4	32
1. Dilarang pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendatuk izin dan menyalahguna	4	5	5	5	3	4	4	4	4	38
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	5	5	5	2	3	3	3	4	32
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	5	5	3	4	3	3	3	36
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	5	5	5	5	3	4	3	3	4	36
RESP	5	5	5	5	3	4	4	4	4	38
Hak Cipta	4	5	5	5	3	4	4	4	4	38
Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	3	4	4	4	4	35

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

(C) 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.

DATA PRA KUESIONER

KEPERCAYAAN MEREK

RESP	KM1	KM2	KM3	KM4	TOTAL KM
1	5	5	5	5	20
2	5	5	3	5	18
3	3	3	3	5	14
4	4	2	5	4	15
5	4	3	4	5	16
6	3	3	3	3	12
7	3	2	4	5	14
8	4	4	3	4	15
9	4	4	5	5	18
10	4	4	3	4	15
11	5	5	4	4	18
12	3	3	3	4	13
13	2	3	3	4	12
14	3	4	2	2	11
15	4	3	4	4	15
16	5	5	4	4	18
17	4	5	5	5	19
18	4	4	3	5	16
19	4	4	4	4	16
20	3	2	5	5	15
21	4	4	4	5	17
22	5	5	5	5	20
23	5	5	3	5	18
24	4	4	4	4	16
25	5	5	4	5	19
26	3	3	3	4	13
27	3	3	3	3	12
28	4	4	3	4	15
29	4	4	4	4	16
30	3	3	4	4	14

DATA PRA KUESIONER

LOYALITAS PELANGGAN

© Hak cipta

ESP	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOTAL LP
1	5	4	3	3	3	3	21
2	4	4	5	5	5	3	26
3	3	3	4	3	3	2	18
4	4	5	5	5	4	3	26
5	3	3	3	4	2	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	5	3	1	4	3	4	20
8	4	3	4	4	3	3	21
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	3	4	4	4	3	22
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	3	3	22
13	2	2	2	2	1	1	10
14	3	3	4	4	4	4	22
15	3	2	4	4	4	2	19
16	5	5	5	5	4	5	29
17	5	3	4	4	3	2	21
18	5	5	5	4	4	4	27
19	4	4	3	4	3	2	20
20	3	2	3	2	1	1	12
21	4	5	5	5	4	4	27
22	5	5	5	5	5	5	30
23	3	5	4	4	4	4	24
24	4	2	4	4	2	2	18
25	5	5	5	4	4	5	28
26	3	2	2	3	3	2	15
27	4	3	4	4	3	3	21
28	4	3	4	3	3	3	20
29	4	4	4	4	3	3	22
30	3	3	2	2	2	2	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

- 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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRA KUESIONER
CITRA MEREK

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CM1	31.27	14.340	.523	.760
CM2	31.10	15.610	.330	.784
CM3	31.40	14.938	.516	.764
CM4	31.20	14.166	.615	.750
CM5	32.80	14.993	.267	.802
CM6	31.63	13.620	.733	.734
CM7	32.57	13.426	.486	.767
CM8	32.27	15.237	.435	.772
CM9	31.90	13.403	.509	.763

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRA KUESIONER KEPERCAYAAN MEREK

(C) 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	11.80	3.200	.758	.473
KM2	11.90	3.541	.440	.687
KM3	11.93	4.202	.355	.723
KM4	11.37	4.102	.470	.659

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRA KUESIONER LOYALITAS PELANGGAN

(C) 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	17.43	18.323	.607	.908
LP2	17.77	15.633	.793	.882
LP3	17.53	16.395	.686	.899
LP4	17.50	16.948	.801	.884
LP5	18.03	15.964	.808	.880
LP6	18.23	15.426	.784	.884

LAMPIRAN 4

KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati,

Saya Priscilla Irena selaku mahasiswa dari Kwik Kian Gie School of Business yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi dengan topik "Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Mall Kelapa Gading". Saya meminta waktu anda untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas kerjasama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

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

1. Dilarang mengutip selagi saya masih denda:
Merek atau penulis karya saya.
Sayangnya untuk kepentingan penelitian, penulis kritik dan tinjauan suatu masalah.

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

- Saya menghormati hak cipta dan tidak menyalahgunakan hak cipta tersebut.

Apakah Anda pernah mengunjungi Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading?

- a. Ya
- b. Tidak (berhenti mengisi, terima kasih)

Profile Responden

- Jenis Kelamin
- a. Pria
 - b. Wanita

Usia

- a. 17 tahun
- b. 18-25 tahun
- c. 26-35 tahun

d. 36-45 tahun

e. 45 tahun

Hak Cipta Status Pekerjaan

Pekerja / Mahasiswa

Karyawan

Wiraswasta

Rumah Tangga

Lain-lain

a. 1-5 kali

b. 5-10 kali

c. 10 kali

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - 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 Pengisian

1 = Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Netral

Setuju

Sangat Setuju

Setuju

Merek

Chitra

Undang

Corporate Image

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Starbucks Coffee merupakan salah satu kedai kopi terbesar di Indonesia					
2	Starbucks Coffee merupakan kedai kopi yang memiliki reputasi yang baik					

Product Image

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Merek Starbucks Coffee mudah untuk diingat					
2	Starbucks Coffee memberikan produk yang berkualitas					

User Image

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Mengkonsumsi Starbucks Coffee membuat saya merasa percaya diri					

C	2	Ada kepuasan tersendiri saat mengkonsumsi produk Starbucks Coffee					
C	3	Mengkonsumsi produk Starbucks Coffee memberikan kesan minum kopi di kedai kopi berkelas					

Kepercayaan Merek

Brand Reliability

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya percaya dengan Starbucks Coffee					
2	Starbucks Coffee tidak pernah mengecewakan konsumen					

Brand Intentions

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Starbucks Coffee akan berusaha memuaskan kebutuhan konsumen					

Dialitas Konsumen

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya akan kembali berkunjung ke Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading					
2	Saya akan terus membeli produk Starbucks Coffee					

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,
 - 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.

2. Rekomendasi

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya akan merekomendasikan Starbucks Coffee kepada teman atau keluarga bila diminta					
2	Saya akan mengajak teman atau keluarga ketika berkunjung ke Starbucks Coffee					

Tidak berpindah ke merek lain

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya akan tetap memilih Starbucks Coffee walaupun ada kedai kopi lain dengan harga yang lebih murah					
2	Saya akan berkomitmen terhadap Starbucks Coffee walaupun terjadi kenaikan harga					

- 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.

LAMPIRAN 5

DATA KUESIONER

CITRA MEREK

© Hak cipta

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	TOTAL CM
RESP	4	4	5	3	2	2	2	22
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Rengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini ketika berkenaan dengan penulis dan dilakukan untuk keperluan riset dan/atau pengajaran.	4	4	5	4	4	4	5	30
a. Pengutipan	5	5	5	5	2	5	5	32
b. Penulis	4	3	2	3	1	1	1	15
c. Penulis dan	5	5	5	5	5	5	5	35
d. Pengutipan dan	4	4	4	4	4	4	4	28
e. Penulis dan pengutipan	5	3	5	4	3	4	1	25
f. Penulis dan pengutipan	5	4	4	4	2	4	4	27
g. Penulis dan pengutipan	4	3	4	3	4	4	4	26
h. Penulis dan pengutipan	5	5	5	5	5	5	5	35
i. Penulis dan pengutipan	5	4	5	5	4	4	4	31
j. Penulis dan pengutipan	4	4	4	4	3	4	4	27
k. Penulis dan pengutipan	4	5	5	4	3	4	4	29
l. Penulis dan pengutipan	4	3	5	4	3	3	3	25
m. Penulis dan pengutipan	4	5	5	4	3	4	4	29
n. Penulis dan pengutipan	5	5	5	3	1	3	3	25
o. Penulis dan pengutipan	4	4	3	4	4	4	4	27
p. Penulis dan pengutipan	5	4	5	4	4	5	5	32
q. Penulis dan pengutipan	4	4	4	4	3	3	4	26
r. Penulis dan pengutipan	5	3	5	4	4	3	4	28
s. Penulis dan pengutipan	5	5	5	5	5	5	4	34
t. Penulis dan pengutipan	5	4	5	3	4	4	4	29
u. Penulis dan pengutipan	5	5	5	4	2	4	3	28
v. Penulis dan pengutipan	3	3	4	4	3	2	4	23
w. Penulis dan pengutipan	4	5	5	4	4	5	4	31
x. Penulis dan pengutipan	5	4	5	4	3	3	2	26
y. Penulis dan pengutipan	4	5	4	4	2	2	2	23
z. Penulis dan pengutipan	5	4	5	5	3	3	3	28
aa. Penulis dan pengutipan	5	5	5	4	5	5	4	33
bb. Penulis dan pengutipan	5	5	5	5	5	5	5	35

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini ketika berkenaan dengan penulis dan dilakukan untuk keperluan riset dan/atau pengajaran.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	TOTAL CM
31	5	4	5	5	4	3	3	29
32	5	5	5	4	3	3	3	28
33	4	5	4	3	2	2	4	24
34	5	5	5	4	3	3	4	29
35	4	4	4	5	4	4	4	29
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	5	5	5	5	5	5	5	35
38	5	5	5	4	3	3	3	28
39	4	4	4	4	3	3	3	25
40	3	4	3	4	1	2	2	19
41	5	5	5	3	2	2	3	25
42	5	5	5	5	3	4	4	31
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	5	5	4	4	5	5	33
45	5	4	4	4	3	4	3	27
46	3	2	3	2	3	4	2	19
47	5	5	5	5	2	3	3	28
48	4	4	5	4	3	3	3	26
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	5	5	5	4	3	3	2	27
51	4	4	4	3	2	3	3	23
52	5	4	5	4	3	3	4	28
53	5	5	5	5	3	3	5	31
54	4	4	5	4	3	3	3	26
55	4	4	5	4	3	4	4	28
56	5	4	4	4	3	4	5	29
57	3	3	4	3	2	3	3	21
58	5	5	4	5	4	4	4	31
59	5	4	5	4	2	4	5	29
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	4	4	4	4	3	4	4	27
62	5	3	3	4	1	4	4	24
63	5	5	5	4	4	4	4	31
64	5	5	5	5	3	4	5	32
65	4	3	4	3	2	3	3	22

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	TOTAL CM
66	5	4	5	5	5	4	5	33
67	5	5	5	4	4	5	5	33
68	4	5	5	4	4	4	4	30
a	5	5	5	4	4	4	5	32
69	5	5	5	5	4	5	5	34
70	5	5	5	4	3	5	3	30
71	5	4	5	4	3	3	3	27
72	3	5	5	3	2	3	4	25
73	5	4	4	4	4	4	4	29
74	5	5	5	4	3	3	4	29
75	5	4	3	4	5	4	5	30
76	5	4	5	3	2	2	4	25
77	4	4	4	4	4	5	5	30
78	5	4	5	4	5	5	5	33
79	4	4	4	3	3	3	3	24
80	5	4	5	4	4	4	3	29
81	4	5	4	4	4	3	5	29
82	5	5	5	5	1	2	3	26
83	5	5	5	4	3	4	4	30
84	5	5	5	5	5	5	5	35
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	5	5	5	5	3	4	4	31
87	4	4	5	3	3	3	3	25
88	5	5	5	4	3	4	4	30
89	5	5	5	4	4	4	5	32
90	5	4	4	4	3	4	3	27
91	4	4	3	3	1	2	3	20
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	4	4	4	4	3	3	4	26
94	4	4	5	4	2	4	4	27
95	5	5	5	4	2	3	5	29
96	5	5	5	4	4	4	4	31
97	5	5	5	4	4	4	4	28
98	4	4	4	4	4	4	4	22
99	3	4	2	4	3	3	3	22
100	5	5	5	5	5	5	5	35

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	TOTAL CM
101	3	4	4	4	2	4	4	25
102	4	4	4	4	3	4	4	27
103	5	5	5	5	5	5	5	35
104	5	5	5	4	3	4	5	31
105	4	5	5	3	4	3	3	26
106	4	4	5	4	3	3	2	25
107	5	5	5	4	3	4	5	31
108	5	5	5	5	4	4	3	31
109	5	5	5	5	5	4	5	34

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Pengubahan Hanya Untuk
 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.

DATA KUESIONER

KEPERCAYAAN MEREK

(C) 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.

RESP	KM1	KM2	KM3	TOTAL KM
1	3	3	3	9
2	4	3	4	11
3	5	1	5	11
4	2	1	4	7
5	5	5	5	15
6	4	5	4	13
7	2	1	5	8
8	4	2	4	10
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	4	3	4	11
14	3	3	4	10
15	3	3	4	10
16	3	4	4	11
17	3	4	4	11
18	4	3	4	11
19	4	3	4	11
20	3	2	4	9
21	5	5	5	15
22	3	3	4	10
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	5	4	5	14
26	3	3	4	10
27	4	2	5	11
28	4	3	5	12
29	5	5	4	14
30	5	5	5	15



(C) 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.

RESP	KM1	KM2	KM3	TOTAL KM
31	4	4	5	13
32	4	3	5	12
33	3	3	4	10
34	4	3	5	12
35	3	4	4	11
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	4	3	4	11
39	3	3	4	10
40	3	3	4	10
41	4	3	4	11
42	5	5	5	15
43	4	4	4	12
44	4	5	5	14
45	4	3	4	11
46	3	3	3	9
47	4	4	5	13
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	3	4	3	10
51	3	3	3	9
52	4	3	2	9
53	5	5	5	15
54	3	3	4	10
55	3	3	4	10
56	3	2	4	9
57	3	3	4	10
58	5	5	5	15
59	3	3	3	9
60	5	3	4	12
61	4	4	5	13
62	3	4	3	10
63	4	3	4	11
64	5	3	5	13
65	4	3	3	10



(C) 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.

RESP	KM1	KM2	KM3	TOTAL KM
66	5	5	5	15
67	5	4	5	14
68	4	5	4	13
69	5	3	4	12
70	5	4	5	14
71	4	4	4	12
72	3	3	4	10
73	5	5	4	14
74	4	4	4	12
75	5	3	5	13
76	3	3	5	11
77	4	4	3	11
78	4	4	4	12
79	4	3	4	11
80	3	3	4	10
81	4	5	4	13
82	4	4	4	12
83	5	4	5	14
84	4	4	4	12
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	5	4	5	14
88	4	3	4	11
89	5	3	5	13
90	4	4	4	12
91	4	3	4	11
92	4	4	3	11
93	4	3	4	11
94	3	4	5	12
95	3	3	4	10
96	4	4	4	12
97	4	4	4	12
98	4	4	4	12
99	4	3	4	11
100	5	5	5	15



© 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.

RESP	KM1	KM2	KM3	TOTAL KM
101	3	4	4	11
102	4	3	4	11
103	5	5	5	15
104	4	3	4	11
105	3	3	3	9
106	4	3	4	11
107	3	4	4	11
108	5	5	4	14
109	4	3	5	12
110	4	4	4	12

DATA KUESIONER

LOYALITAS PELANGGAN

RESP	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOTAL LP
1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	3	3	3	3	1	17
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	3	4	4	3	3	21
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	5	4	4	4	2	1	20
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	3	3	1	2	1	1	11
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	30
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	4	5	4	4	4	25
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	3	1	3	3	1	3	14
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	3	4	4	2	2	19
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	4	4	3	4	4	23
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	5	5	5	5	5	5	30
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	24
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	3	3	4	4	3	3	20
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	4	3	4	5	2	2	20
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	3	3	3	3	3	1	16
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	2	3	3	3	2	1	14
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	3	2	4	3	2	2	16
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	3	3	3	3	3	3	18
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	4	4	4	3	3	23
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	18	4	4	4	4	3	23
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	4	2	1	15
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	3	3	2	4	5	4	28
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	5	4	5	5	3	3	24
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	3	3	3	3	3	19
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	3	4	4	4	2	21
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	5	4	5	5	3	4	26
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	3	4	4	1	2	18
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	5	4	3	4	26
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	3	3	3	3	3	3	18
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5	1	3	2	1	1	13
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	5	5	5	5	3	28

© Hak cipta

Ilmiah BKKG Institut Bisnis dan
Administrasi
Kwik Kian Gie
18

RESP	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOTAL LP
31	4	3	3	3	3	3	19
32	3	3	3	5	3	3	20
33	3	3	3	3	2	2	16
34	5	3	4	3	2	3	20
35	3	4	4	4	4	1	20
36	5	5	5	5	5	5	30
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	3	4	4	3	3	21
39	4	4	4	3	3	3	21
40	4	4	3	4	3	3	21
41	4	3	3	3	2	2	17
42	5	5	5	5	5	4	29
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	5	5	4	5	5	29
45	4	4	4	3	3	4	22
46	4	3	2	3	2	2	16
47	5	3	3	3	3	3	20
48	4	3	4	4	3	2	20
49	5	5	5	5	5	3	28
50	5	4	4	4	3	3	23
51	4	4	3	3	4	4	22
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	3	4	5	5	4	25
54	3	3	3	3	3	3	18
55	4	3	4	4	4	3	22
56	4	2	4	3	1	1	15
57	3	2	2	3	3	3	16
58	5	4	4	4	4	3	24
59	4	3	3	3	3	3	19
60	5	4	4	3	2	2	20
61	4	4	4	4	2	2	20
62	3	2	3	3	1	1	13
63	4	3	4	4	3	3	21
64	5	5	5	5	5	3	28
65	4	3	3	3	4	3	20

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.

RESP	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOTAL LP
66	5	5	4	5	1	5	25
67	5	5	5	5	3	2	25
68	4	4	3	3	4	4	22
69	4	4	4	5	4	4	25
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	5	4	4	3	24
72	3	2	3	2	2	2	14
73	5	5	4	3	2	1	20
74	4	4	4	4	3	4	23
75	2	2	4	2	2	2	14
76	4	4	3	4	4	3	22
77	3	3	2	3	3	3	17
78	4	4	4	5	4	5	26
79	5	5	4	4	1	3	22
80	4	3	3	4	3	3	20
81	4	3	3	3	4	4	21
82	4	4	4	4	3	3	22
83	5	4	3	5	4	4	25
84	4	3	4	4	3	3	21
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	5	5	5	4	5	29
88	3	4	3	4	4	3	21
89	5	4	5	5	3	3	25
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	3	3	3	3	20
92	3	2	3	3	1	1	13
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	5	4	4	5	4	26
95	3	2	5	4	3	2	19
96	4	3	3	4	2	2	18
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	4	4	4	2	2	20
99	4	3	4	4	3	3	21
00	5	5	5	5	5	5	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

RESP	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	TOTAL LP
101	3	2	4	4	2	2	17
102	4	3	4	4	4	2	21
103	5	5	5	5	5	5	30
104	4	4	4	4	3	3	22
105	3	3	3	3	2	2	16
106	4	3	3	4	3	2	19
107	4	2	4	3	2	1	16
108	4	4	4	4	2	3	21
109	4	4	3	4	2	3	20
110	4	4	4	4	4	4	24

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

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.

(C) 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 6

SKOR RATA-RATA DAN FREKUENSI

CITRA MEREK

CM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6.4	6.4
	4	37	33.6	40.0
	5	66	60.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0

CM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9
	3	9	8.2	8.2
	4	47	42.7	42.7
	5	53	48.2	48.2
Total	110	100.0	100.0	100.0

CM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.8	1.8
	3	6	5.5	5.5
	4	28	25.5	25.5
	5	74	67.3	67.3
Total	110	100.0	100.0	100.0

(C) 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.

CM4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.9	.9	.9
3	16	14.5	14.5	15.5
Valid 4	65	59.1	59.1	74.5
5	28	25.5	25.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

CM5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	5.5	5.5	5.5
2	17	15.5	15.5	20.9
Valid 3	41	37.3	37.3	58.2
4	29	26.4	26.4	84.5
5	17	15.5	15.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

CM6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.9	.9	.9
2	9	8.2	8.2	9.1
Valid 3	32	29.1	29.1	38.2
4	46	41.8	41.8	80.0
5	22	20.0	20.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

CM7					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	1.8	1.8	1.8	
2	7	6.4	6.4	8.2	
3	27	24.5	24.5	32.7	
4	41	37.3	37.3	70.0	
5	33	30.0	30.0	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

(C) 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(C) 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN 7

SKOR RATA-RATA DAN FREKUENSI

KEPERCAYAAN MEREK

KM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1.8	1.8	1.8
	3	26.4	26.4	28.2
	4	44.5	44.5	72.7
	5	27.3	27.3	100.0
	Total	100.0	100.0	

KM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2.7	2.7	2.7
	2	3.6	3.6	6.4
	3	41.8	41.8	48.2
	4	30.9	30.9	79.1
	Total	100.0	100.0	

KM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	.9	.9	.9
	3	9.1	9.1	10.0
	4	56.4	56.4	66.4
	5	33.6	33.6	100.0
	Total	100.0	100.0	

(C) 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN 8

SKOR RATA-RATA DAN FREKUENSI

LOYALITAS PELANGGAN

LP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1.8	1.8	1.8
	3	19.1	19.1	20.9
	4	49.1	49.1	70.0
	5	30.0	30.0	100.0
	Total	100.0	100.0	

LP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.8	1.8	1.8
	2	9.1	9.1	10.9
	3	34.5	34.5	45.5
	4	34.5	34.5	80.0
	Total	100.0	100.0	100.0

LP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.9	.9	.9
	2	3.6	3.6	4.5
	3	29.1	29.1	33.6
	4	45.5	45.5	79.1
	Total	100.0	100.0	100.0

(C) 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.

LP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	3.6	3.6	3.6
3	33	30.0	30.0	33.6
Valid	4	43.6	43.6	77.3
5	25	22.7	22.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

LP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	8.2	8.2	8.2
2	22	20.0	20.0	28.2
Valid	3	32.7	32.7	60.9
4	26	23.6	23.6	84.5
5	17	15.5	15.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

LP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	13	11.8	11.8	11.8
2	21	19.1	19.1	30.9
Valid	3	37.3	37.3	68.2
4	22	20.0	20.0	88.2
5	13	11.8	11.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

LAMPIRAN 9

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.50872985
	Absolute	.044
Most Extreme Differences	Positive	.041
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.461
Asymp. Sig. (2-tailed)		.984

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.462	.226	-.131	2.043	.044
	RATARATACM	-.073	.073		-.993	.323
	RATARATAKM	.058	.067		.868	.387

a. Dependent Variable: ASBRES

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

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 Multikolinearitas

(C)

Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-.476	.363		-1.312	.192		
	RATARATACM	.427	.117	.322	3.642	.000	.529	1.889
	RATARATAKM	.590	.107	.488	5.529	.000	.529	1.889

Independent Variable: RATARATALP

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan injauhan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak diizinkan.

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

LAMPIRAN 10

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.476	.363		-1.312	.192
	RATARATACM	.427	.117	.322	3.642	.000
	RATARATAKM	.590	.107	.488	5.529	.000

a. Dependent Variable: RATARATALP

Uji Kecocokan Model (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	35.600	2	17.800	67.516	.000 ^b
Residual	28.210	107	.264		
Total	63.810	109			

a. Dependent Variable: RATARATALP

Predictors: (Constant), RATARATAKM, RATARATACM

Uji Besar Pengaruh (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.476	.363		-1.312	.192
	RATARATACM	.427	.117	.322	3.642	.000
	RATARATAKM	.590	.107	.488	5.529	.000

a. Dependent Variable: RATARATALP

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 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.550	.51346

a. Predictors: (Constant), RATARATAKM, RATARATACM

(C) 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.