



Lampiran I

KUESIONER

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu, Saudara/I, saya Silsilia Susanto mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang menyusun skripsi untuk mengetahui dampak emosi positif dan keterlibatan konsumen terhadap *repatronage intentions* dengan kepuasan pelanggan dan daya tarik pengecer sebagai pemediasi pada Lotte Mart Kelapa Gading Jakarta Utara. Saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing-masing. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Apakah Anda pernah berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading selama satu bulan terakhir?

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

Profil Responden

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban Anda.

1. Nama Anda :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia Anda :
 - a. 17 – 24 tahun
 - b. 25 – 34 tahun
 - c. 35 – 50 tahun
 - d. > 50 tahun
4. Pekerjaan Anda :
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Karyawan / Wirausaha
 - c. Ibu Rumah Tangga
 - d. Lain-lain

© Hak cipta milik IBIKGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 IBIKGG
 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 IBIKGG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



Petunjuk : Berilah tanda check (√) untuk pernyataan yang sesuai dengan jawaban

Anda pada tabel di bawah ini.

Keterangan :

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

A. Emosi Positif

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa berbahagia bila berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading					
2.	Berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading membuat saya merasa gembira					
3.	Berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading terasa menyenangkan					
4.	Saya merasa bersemangat bila berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading					

A. Keterlibatan Konsumen

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Produk-produk yang ada di Lotte Mart Kelapa Gading sangat penting bagi saya					
2.	Produk-produk yang ada di Lotte Mart Kelapa Gading sangat relevan bagi saya					

Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.	Saya sangat peduli terhadap semua aspek yang terkait dengan setiap produk yang ada di Lotte Mart Kelapa Gading					
----	--	--	--	--	--	--

B. Kepuasan Pelanggan

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya sangat puas dengan layanan di Lotte Mart Kelapa Gading					
2.	Lotte Mart Kelapa Gading melakukan pekerjaan dengan baik untuk memuaskan kebutuhan saya					
3.	Pengalaman saya berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading sangat memuaskan					
4.	Berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading menurut saya merupakan keputusan yang tepat					

C. Daya Tarik Pengecer

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Minat saya berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading sangat besar					
2.	Saya tertarik berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading					
3.	Saya terpesona terhadap Lotte Mart Kelapa Gading					
4.	Saya ingin tau lebih banyak mengenai Lotte Mart Kelapa Gading					

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.



D. Repatronage Intentions

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mempertimbangkan Lotte Mart Kelapa Gading sebagai pilihan pertama saat berbelanja					
2.	Saya berniat berbelanja kembali di Lotte Mart Kelapa Gading					
3.	Saya cenderung mengunjungi kembali Lotte Mart Kelapa Gading					
4.	Kemungkinan saya akan berbelanja kembali di Lotte Mart Kelapa Gading					
5.	Saya akan terus berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



Data Kuesioner Responden

no	EP 1	EP 2	EP 3	EP 4	CI 1	CI 2	CI 3	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	D P1	D P2	D P3	D P4	RI 1	RI 2	RI 3	RI 4	RI 5
1	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
6	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2
9	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
18	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
19	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2
20	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
22	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	5
26	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
27	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
28	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5
29	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
31	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3
32	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3
35	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	2	4	4
36	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
37	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5
38	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
39	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
40	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	2	2	3
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
44	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

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



46	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
51	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2
53	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	2	4	4	2	3
54	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
56	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	4	3	2	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2
60	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
61	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
64	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
65	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	1	3	3	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
68	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3
69	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
70	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	5
71	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
73	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
74	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	2	3	1	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3
76	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3
77	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
78	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5
79	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4
81	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4
86	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	4	1	2	4	3	3	4
87	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4
88	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4
89	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	2	2	4	5	3	3
90	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
91	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4
92	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	2	4	4	3	2
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
94	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	5
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3

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

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.



96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
99	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4
102	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
103	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
106	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	2
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
109	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
110	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
111	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4
112	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1
113	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang memperjual belikan, memperbanyak, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Dilarang menggunakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



Lampiran II

Hasil Output

1. Uji Validitas (Factor Loading and P-Value)

	CI	CS	DP	RI	Type (as defined)	SE	P value	
EP1	-0.047	0.130	-0.127	0.018	Reflective	0.075	<0.001	
EP2	-0.021	-0.081	0.243	-0.144	Reflective	0.074	<0.001	
EP3	-0.023	0.087	-0.141	0.108	Reflective	0.074	<0.001	
EP4	0.095	-0.142	0.026	0.019	Reflective	0.075	<0.001	
CI1	-0.042	(0.865)	0.190	-0.126	Reflective	0.075	<0.001	
CI2	-0.047	(0.846)	0.317	-0.253	Reflective	0.076	<0.001	
CI3	0.097	(0.788)	-0.076	0.062	Reflective	0.077	<0.001	
CS1	-0.038	0.076	(0.850)	-0.003	Reflective	0.076	<0.001	
CS2	0.111	(0.896)	-0.143	-0.077	Reflective	0.075	<0.001	
CS3	-0.000	-0.102	(0.814)	0.133	Reflective	0.076	<0.001	
CS4	-0.078	0.009	(0.858)	0.026	Reflective	0.076	<0.001	
DP1	-0.144	0.158	-0.059	(0.880)	Reflective	0.075	<0.001	
DP2	0.052	0.158	0.067	(0.814)	Reflective	0.076	<0.001	
DP3	-0.016	-0.167	0.048	(0.871)	Reflective	0.075	<0.001	
DP4	-0.184	-0.145	-0.052	(0.842)	Reflective	0.076	<0.001	
RI1	0.099	0.133	-0.270	0.198	(0.777)	Reflective	0.077	<0.001
RI2	0.217	-0.061	0.186	-0.223	(0.869)	Reflective	0.075	<0.001
RI3	-0.038	-0.111	0.061	0.089	(0.884)	Reflective	0.075	<0.001
RI4	-0.153	0.085	0.063	-0.134	(0.866)	Reflective	0.075	<0.001
RI5	-0.129	-0.031	-0.073	0.092	(0.834)	Reflective	0.076	<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 5.0

2. Realibilitas (Cronbach's Alpha)

Cronbach's alpha coefficients					
	EP	CI	CS	DP	RI
	0.925	0.780	0.877	0.874	0.901

Sumber: Output WarpPLS 5.0

1. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk keperluan akademik, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 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.



3. Profil Responden

a. Persentase Responden berdasarkan Pengalaman Berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading

Apakah Anda pernah berbelanja di Lotte Mart Kelapa Gading selama satu bulan terakhir?

3 responses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



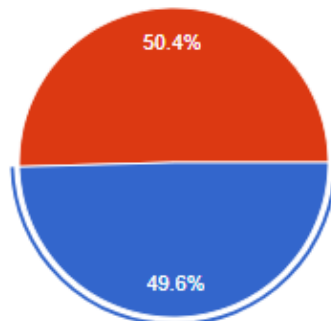
- Ya
- Tidak (berhenti mengisi, terima kasih)

Sumber: Output Google Docs

b. Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

113 responses



- Pria
- Wanita

Sumber: Output Google Docs

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.



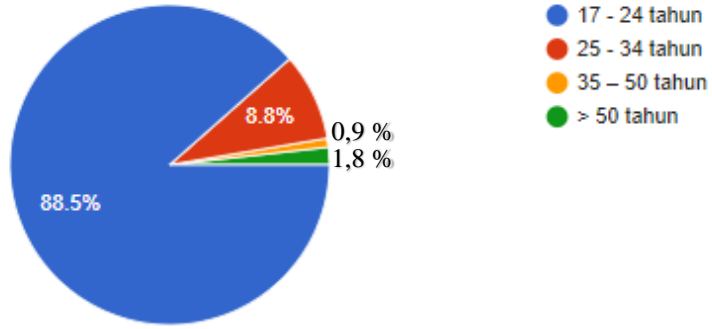
c. Persentase Responden berdasarkan Usia

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Usia Anda

113 responses



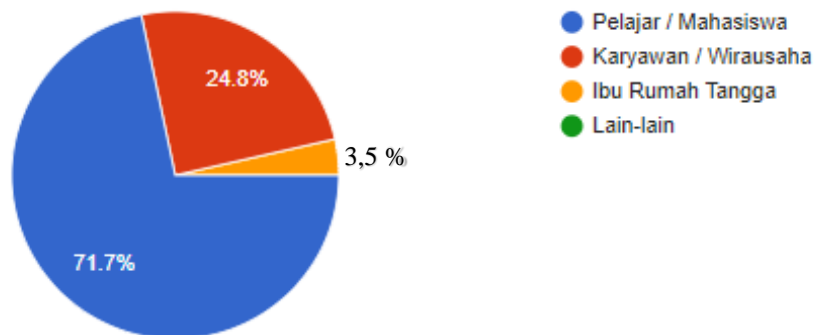
Sumber: Output Google Docs

d. Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pekerjaan Anda

113 responses



Sumber: Output Google Docs

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.



4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-Rata Emosi Positif

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

EP1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	6	5.3
	3	46	40.7
	4	47	41.6
	5	14	12.4
	Total	113	100.0

EP2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	8	7.1
	3	52	46.0
	4	40	35.4
	5	13	11.5
	Total	113	100.0

EP3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	5	4.4
	3	39	34.5
	4	56	49.6
	5	13	11.5
	Total	113	100.0

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



© Hak cipta milik 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.

EP4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	6	5.3
	3	49	43.4
	4	46	40.7
	5	12	10.6
	Total	113	100.0

Sumber: Output SPSS 20.0

b. Skor Rata-Rata Keterlibatan Konsumen

CI1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	4	3.5
	3	42	37.2
	4	52	46.0
	5	15	13.3
	Total	113	100.0

CI2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	2	1.8
	3	39	34.5
	4	58	51.3
	5	14	12.4
	Total	113	100.0



CI3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1	2	1.8
	2	11	9.7
	3	48	42.5
	4	39	34.5
	5	13	11.5
	Total	113	100.0

Sumber: Output SPSS 20.0

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

Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan

CS1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	3	2.7
	3	38	33.6
	4	56	49.6
	5	16	14.2
	Total	113	100.0

CS2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	4	3.5
	3	31	27.4
	4	60	53.1
	5	18	15.9
	Total	113	100.0



CS3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	3	2.7
	3	39	34.5
	4	54	47.8
	5	17	15.0
	Total	113	100.0

CS4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	3	2.7
	3	46	40.7
	4	48	42.5
	5	16	14.2
	Total	113	100.0

Sumber: Output SPSS 20.0

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.

d. Skor Rata-Rata Daya Tarik Pengecer

DP1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	8	7.1
	3	51	45.1
	4	38	33.6
	5	16	14.2
	Total	113	100.0



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

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

DP2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	5	4.4
	3	41	36.3
	4	46	40.7
	5	21	18.6
	Total	113	100.0

DP3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1	1	0.9
	2	12	10.6
	3	58	51.3
	4	30	26.5
	5	12	10.6
	Total	113	100.0

DP4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	18	15.9
	3	43	38.1
	4	39	34.5
	5	13	11.5
	Total	113	100.0

Sumber: Output SPSS 20.0



e. Skor Rata-Rata *Repatronage Intentions*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

RI1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1	3	2.7
	2	12	10.6
	3	46	40.7
	4	40	35.4
	5	12	10.6
	Total	113	100.0

RI2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1	1	0.9
	2	3	2.7
	3	31	27.4
	4	59	52.2
	5	19	16.8
	Total	113	100.0

RI3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	14	12.4
	3	39	34.5
	4	43	38.1
	5	17	15.0
	Total	113	100.0

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



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

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.

RI4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	2	7	6.2
	3	32	28.3
	4	55	48.7
	5	19	16.8
	Total	113	100.0

RI5			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1	2	1.8
	2	10	8.8
	3	46	40.7
	4	39	34.5
	5	16	14.2
	Total	113	100.0

Sumber: Output SPSS 20.0



f. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

Descriptives			
		Statistic	Std. Error
EP1	Mean	3.61	.073
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.47
		Upper Bound	3.75
EP2	Mean	3.51	.074
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.37
		Upper Bound	3.66
EP3	Mean	3.68	.069
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.54
		Upper Bound	3.82
EP4	Mean	3.57	.071
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.43
		Upper Bound	3.71
CI1	Mean	3.69	.070
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.55
		Upper Bound	3.83
CI2	Mean	3.74	.065
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.61
		Upper Bound	3.87
CI3	Mean	3.44	.083
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.28
		Upper Bound	3.61
CS1	Mean	3.75	.068
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.62
		Upper Bound	3.89
CS2	Mean	3.81	.069
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.68
		Upper Bound	3.95
CS3	Mean	3.75	.069
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.61
		Upper Bound	3.89
CS4	Mean	3.68	.070
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.54
		Upper Bound	3.82
DP1	Mean	3.55	.077
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.40
		Upper Bound	3.70
DP2	Mean	3.73	.076
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.58
		Upper Bound	3.89
DP3	Mean	3.35	.079
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.20
		Upper Bound	3.51
DP4	Mean	3.42	.084
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.25
		Upper Bound	3.58

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



RI1	Mean		3.41	.086
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.24	
		Upper Bound	3.58	
RI2	Mean		3.81	.073
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.67	
		Upper Bound	3.96	
RI3	Mean		3.56	.084
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.39	
		Upper Bound	3.72	
RI4	Mean		3.76	.076
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.61	
		Upper Bound	3.91	
RI5	Mean		3.50	.085
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.34	
		Upper Bound	3.67	

Sumber: Output SPSS 20.0

5. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
EP	Mean		3.59	.065
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.46	
		Upper Bound	3.72	
CI	Mean		3.63	.061
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.51	
		Upper Bound	3.75	
CS	Mean		3.75	.059
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.63	
		Upper Bound	3.87	
DP	Mean		3.51	.068
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.38	
		Upper Bound	3.65	
RI	Mean		3.61	.068
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.47	
		Upper Bound	3.74	

Sumber: Output SPSS 20.0

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.

5. Hasil Evaluasi Model Struktural



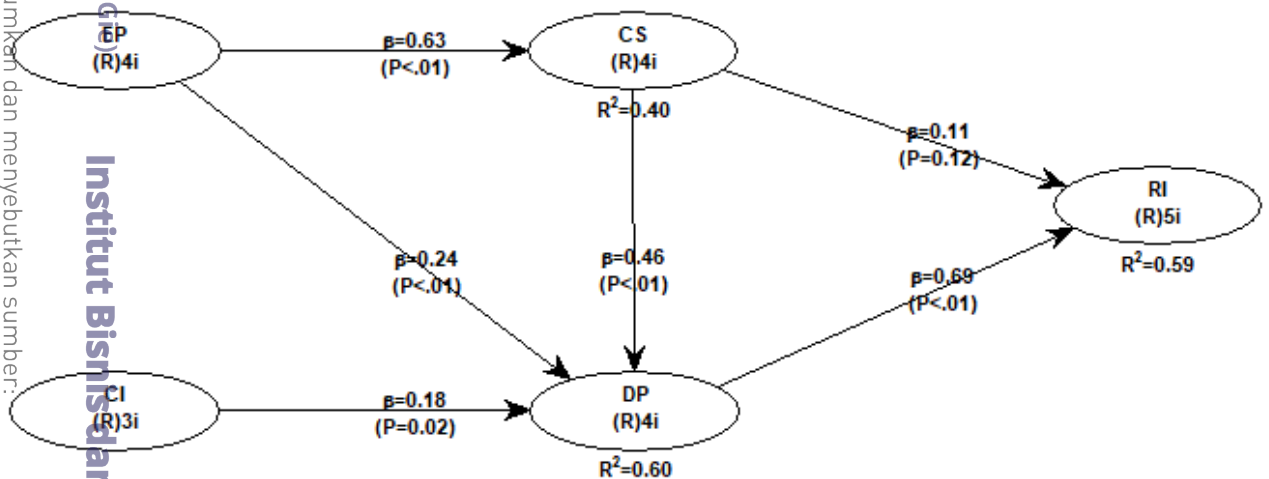
Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.383, $P < 0.001$
 Average R-squared (ARS)=0.528, $P < 0.001$
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.520, $P < 0.001$
 Average block VIF (AVIF)=2.095, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.567, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.624, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
 Sympson'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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sumber: Output WarpPLS 5.0

6. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber: Output WarpPLS 5.0

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.



7. Pengaruh Langsung Antar Variabel

C

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

```

*****
* Path coefficients and P values *
*****
Path coefficients
-----
      EP    CI    CS    DP    RI
EP
CI
CS    0.629
DP    0.238  0.180  0.456
RI           0.108  0.686
P values
-----
      EP    CI    CS    DP    RI
EP
CI
CS    <0.001
DP    0.004  0.024  <0.001
RI           0.120  <0.001

```

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Sumber: Output WarpPLS 5.0

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.



8. Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel

Sums of indirect effects					
	EP	CI	CS	DP	RI
EP					
CI					
CS					
DP	0.287				
RI	0.428	0.123	0.313		
P values for sums of indirect effects					
	EP	CI	CS	DP	RI
EP					
CI					
CS					
DP	<0.001				
RI	<0.001	0.029	<0.001		

Sumber: Output WarpPLS 5.0

9. Total Pengaruh Antar Variabel

Total effects					
	EP	CI	CS	DP	RI
EP					
CI					
CS	0.629				
DP	0.525	0.180	0.456		
RI	0.428	0.123	0.421	0.686	
P values for total effects					
	EP	CI	CS	DP	RI
EP					
CI					
CS	<0.001				
DP	<0.001	0.024	<0.001		
RI	<0.001	0.029	<0.001	<0.001	

Sumber: Output WarpPLS 5.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang 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 Silsilia susanto
NIM 22140086
Program Studi Manajemen Pemasaran
Alamat lengkap Jl. Gading Mas Barat 5 blok B8/3
Kode Pos 14250
Telp. Kantor
Telp. Rumah
No. HP 082119750231


Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 31 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,


Silsilia susanto
(Nama Lengkap)

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

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBI KKG.
a. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan artikel, dan sebagainya.
b. Pengutipan tidak mengizinkan penyalinan yang merugikan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang