



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

**Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap *Brand Relationship* J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading**

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>KEPUASAN KONSUMEN</b>					
	<b>RE-PURCHASE</b>					
1	Konsumen akan membeli ulang produk J.CO Donuts & Coffee.					
	<b>WORD-OF-MOUTH</b>					
2	Konsumen akan mengatakan hal positif tentang J.CO Donuts & Coffee.					
	<b>CITRA MEREK</b>					
3	Konsumen tidak akan memikirkan <i>brand</i> lain ketika mengonsumsi produk J.CO Donuts & Coffee					
	<b>KEPUTUSAN PEMBELIAN</b>					
4	Konsumen tidak akan memikirkan <i>brand</i> lain ketika mengonsumsi produk J.CO Donuts & Coffee					

\*keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

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

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

**© 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.



NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	<b>BRAND RELATIONSHIP</b>					
	<b>TRUST</b>					
1	Pelanggan percaya terhadap <i>brand</i> J.CO Donuts & Coffee					
	<b>SATISFIED</b>					
2	Pelanggan puas terhadap <i>brand</i> J.CO Donuts & Coffee					
	<b>CONSISTENT</b>					
3	Pelanggan percaya J.CO Donuts & Coffee memiliki kinerja produk yang konsisten					
	<b>ACCESSIBLE</b>					
4	Pelanggan setuju gerai J.CO Donuts & Coffee mudah di jangkau					
	<b>RESPONSIVE</b>					
5	Pelanggan setuju J.CO Donuts & Coffee selalu cepat tanggap keluhan pelanggannya					
	<b>COMMITTED</b>					
6	Pelanggan setuju J.CO Donuts & Coffee selalu menganggap pelanggan mereka yang utama					
	<b>AFFINITY</b>					
7	Pelanggan memiliki keterikatan (affinitas) terhadap <i>brand</i> J.CO Donuts & Coffee					
	<b>LIKE</b>					
8	Pelanggan menyukai dan menikmati makanan J.CO Donuts & Coffee					

\*keterangan :

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
  - 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.

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

**© 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 2

### HASIL PRA KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN

No	P1	P2	P3	P4	Skor Total
1	5	5	3	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	3	2	3	12
5	5	4	4	5	18
6	4	4	4	4	16
7	5	5	5	4	19
8	4	4	2	4	14
9	4	4	4	4	16
10	4	5	4	4	17
11	4	4	3	4	15
12	5	5	5	5	20
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	3	15
15	3	3	2	4	12
16	5	4	4	4	17
17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20
19	5	3	4	5	17
20	4	4	4	4	16
21	4	3	1	2	10
22	4	4	3	3	14
23	5	5	4	4	18
24	3	3	4	3	13
25	5	5	5	5	20
26	3	4	4	4	15
27	4	3	2	3	12
28	3	3	2	4	12
29	4	4	4	4	16
30	5	4	4	5	18

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## HASIL PRA KUISIONER *BRAND RELATIONSHIP*

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Skor Total
1	4	4	4	5	5	4	5	5	36
2	4	4	5	3	4	3	3	4	30
3	4	4	4	3	3	4	4	4	30
4	4	4	4	3	4	3	3	4	29
5	4	5	5	5	4	4	5	5	37
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	5	5	4	4	4	4	4	4	34
8	4	4	3	4	3	3	2	4	27
9	4	4	4	4	3	4	4	4	31
10	4	3	4	3	2	4	4	3	27
11	4	4	4	4	4	4	3	3	30
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	4	4	4	4	3	3	5	31
14	4	3	4	4	4	4	5	3	31
15	3	3	4	4	4	4	3	4	29
16	4	4	4	4	4	4	3	5	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	4	4	4	4	4	5	35
19	4	4	4	5	3	4	4	3	31
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	3	4	4	4	2	3	28
23	5	4	4	5	5	5	4	5	37
24	4	4	4	4	4	4	3	3	30
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	4	3	4	3	3	4	4	4	29
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31
28	3	3	3	5	3	4	2	3	26
29	4	4	4	3	4	4	4	4	31
30	4	4	4	5	4	5	4	5	35

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## HASIL KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN

\*keterangan :

No	1	2	3	4	Skor Total		
SS	=	1	1	1	1	4	5
S	=	2	4	3	3	4	4
BS	=	3	4	4	4	3	3
TS	=	4	4	4	2	4	3
STS	=	5	5	4	4	4	2
		6	5	5	3	4	1
		7	5	5	4	5	
		8	5	5	4	4	
		9	5	5	4	4	
		10	5	5	3	4	
		11	4	4	4	4	
		12	4	4	4	4	
		13	4	3	2	3	
		14	5	4	4	5	
		15	4	4	4	4	
		16	5	5	5	4	
		17	4	4	2	4	
		18	4	4	4	4	
		19	4	5	4	4	
		20	4	4	3	4	
		21	3	4	4	4	
		22	4	3	2	4	
		23	4	4	4	4	
		24	4	4	4	4	
		25	4	4	4	4	
		26	5	4	5	5	
		27	4	4	4	4	
		28	5	3	2	2	
		29	4	4	3	4	
		30	4	3	3	4	
		31	5	2	5	3	
		32	3	3	3	3	
		33	3	2	2	4	
		34	4	4	4	4	
		35	4	4	4	4	

**© 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.

**BRAND**

36	3	3	3	3	12
37	5	5	4	4	18
38	5	4	4	4	17
39	4	4	4	4	16
40	4	4	3	4	15
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	3	3	3	3	12
44	5	4	4	4	17
45	4	4	2	5	15
46	4	3	2	3	12
47	3	3	2	4	12
48	4	4	4	4	16
49	5	4	4	5	18
50	2	2	2	2	8
51	3	3	2	5	13
52	4	4	4	5	17
53	4	3	3	3	13
54	3	3	3	3	12
55	4	3	2	3	12
56	3	3	3	3	12
57	3	3	1	4	11
58	4	5	5	5	19
59	4	3	3	4	14
60	3	3	2	3	11
61	3	3	1	4	11
62	4	3	3	5	15
63	4	4	2	3	13
64	4	5	5	5	19
65	4	4	4	4	16
66	3	3	3	3	12
67	4	4	2	4	14
68	5	5	5	5	20
69	3	3	2	3	11
70	5	5	5	4	19
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	3	4	3	4	14
74	3	4	4	4	15
75	4	3	4	3	14
76	4	3	3	3	13

**HASIL KUISIONER  
RELATIONSHIP**

**© 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 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)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

77	4	3	3	4	14
78	3	4	3	4	14
79	4	4	4	4	16
80	4	3	3	3	13
81	5	5	5	5	20
82	4	4	4	3	15
83	5	5	4	5	19
84	4	4	4	4	16
85	5	5	5	5	20
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	3	15
88	3	3	2	4	12
89	5	4	4	4	17
90	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	20
92	5	3	4	5	17
93	4	4	4	4	16
94	4	3	1	2	10
95	4	4	3	3	14
96	5	5	4	4	18
97	3	3	4	3	13
98	5	5	5	5	20
99	3	4	4	4	15
100	5	5	5	4	19

No	1	2	3	4	5	6	7	8	skor total
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2	3	4	3	4	4	3	4	3	28
3	4	5	4	4	3	4	4	5	33
4	3	3	3	4	3	3	3	4	26
5	5	4	4	3	4	4	4	5	33
6	5	5	4	3	3	4	4	5	33
7	5	4	4	4	4	4	4	5	34
8	5	5	5	4	4	4	3	4	34
9	5	5	5	5	4	4	3	4	35
10	4	4	4	5	5	4	5	5	36
11	4	4	5	3	4	3	3	4	30
12	4	4	4	3	3	4	4	4	30
13	4	4	4	3	4	3	3	4	29
14	4	5	5	5	4	4	5	5	37
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	5	4	4	4	4	4	4	34



**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.

17	4	4	3	4	3	3	2	4	27
18	4	4	4	4	3	4	4	4	31
19	4	3	4	3	2	4	4	3	27
20	4	4	4	4	4	4	3	3	30
21	4	4	4	3	4	5	2	3	29
22	3	4	1	4	3	3	4	4	26
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	3	4	4	4	4	31
26	4	4	4	3	3	3	4	5	30
27	3	4	3	3	3	3	3	4	26
28	3	3	3	3	2	3	1	3	21
29	3	3	4	2	3	3	3	4	25
30	4	4	4	2	4	4	3	3	28
31	5	5	5	1	3	5	4	5	33
32	4	4	4	4	3	4	3	3	29
33	4	3	4	4	3	3	3	3	27
34	4	5	4	4	4	5	4	4	34
35	4	4	4	3	4	4	4	4	31
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	5	4	4	2	4	4	4	4	31
38	5	4	4	2	4	4	4	4	31
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	5	3	3	3	3	29
41	4	5	4	5	4	4	4	4	34
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	3	3	3	3	3	3	4	3	25
44	4	4	4	2	3	4	4	4	29
45	4	3	3	4	3	3	2	3	25
46	4	4	4	3	4	4	4	4	31
47	3	3	3	5	3	4	2	3	26
48	4	4	4	3	4	4	4	4	31
49	4	4	4	5	4	5	4	5	35
50	2	3	3	4	1	3	1	1	18
51	4	4	4	5	3	3	3	4	30
52	2	2	2	3	3	3	3	4	22
53	4	4	4	3	4	4	3	4	30
54	3	3	3	3	4	4	4	3	27
55	4	4	4	4	4	4	2	3	29
56	4	4	4	4	4	3	3	4	30
57	3	3	4	4	3	4	2	3	26



**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.

58	4	4	2	5	3	3	2	4	27
59	4	4	4	3	4	4	4	4	31
60	4	3	3	3	3	3	2	3	24
61	3	3	4	4	4	4	3	3	28
62	4	4	4	4	2	3	2	5	28
63	4	3	3	4	3	3	3	3	26
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	4	4	3	3	3	4	3	3	27
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	4	4	3	4	3	3	3	4	28
70	5	5	5	4	3	3	4	5	34
71	4	5	4	4	4	4	4	4	33
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	4	4	4	4	4	3	4	31
74	4	4	4	4	3	4	3	3	29
75	4	4	4	4	4	4	3	4	31
76	3	3	4	4	3	4	3	4	28
77	5	4	4	4	4	3	3	4	31
78	4	3	4	4	5	4	5	4	33
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	4	4	4	3	3	3	2	4	27
81	5	4	4	5	4	4	3	3	32
82	4	4	3	4	4	3	3	4	29
83	3	3	3	5	3	3	3	5	28
84	3	4	3	3	3	3	4	4	27
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	4	4	4	4	4	3	3	5	31
87	4	3	4	4	4	4	5	3	31
88	3	3	4	4	4	4	3	4	29
89	4	4	4	4	4	4	3	5	32
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	5	5	4	4	4	4	4	5	35
92	4	4	4	5	3	4	4	3	31
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24
95	4	4	3	4	4	4	2	3	28
96	5	4	4	5	5	5	4	5	37
97	4	4	4	4	4	4	3	3	30
98	5	5	5	5	5	5	5	5	40

99	4	3	4	3	3	4	4	4	4	29
100	5	4	5	5	4	3	5	4	4	35

\*keterangan :

SS = 5

S = 4

BS = 3

TS = 2

STS = 1

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## HASIL PROFIL RESPONDEN

NO	Jenis Kelamin	Status Pekerjaan	Usia
1	Laki-Laki	Pelajar	21-25
2	Perempuan	Pelajar	21-25
3	Perempuan	Pelajar	15-20
4	Laki-Laki	Pelajar	21-25
5	Laki-Laki	Pelajar	21-25
6	Laki-Laki	Pelajar	21-25
7	Perempuan	Pelajar	21-25
8	Perempuan	Karyawan	26-30
9	Laki-Laki	Karyawan	21-25
10	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
11	Perempuan	Pelajar	21-25
12	Laki-Laki	Pelajar	15-20
13	Perempuan	Karyawan	26-30
14	Perempuan	Pelajar	15-20
15	Perempuan	Karyawan	26-30
16	Laki-Laki	Karyawan	21-25
17	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
18	Laki-Laki	Pelajar	15-20
19	Perempuan	Pelajar	21-25
20	Perempuan	Pelajar	21-25
21	Laki-Laki	Wirausaha	21-25
22	Laki-Laki	Karyawan	26-30
23	Perempuan	Pelajar	21-25
24	Perempuan	Karyawan	26-30
25	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
26	Laki-Laki	Pelajar	21-25
27	Perempuan	Karyawan	21-25
28	Perempuan	Pelajar	21-25
29	Laki-Laki	Pelajar	21-25
30	Laki-Laki	Wirausaha	21-25
31	Perempuan	Pelajar	21-25
32	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
33	Laki-Laki	Pelajar	21-25
34	Perempuan	Pelajar	21-25

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

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

35	Perempuan	Pelajar	21-25
36	Laki-Laki	Karyawan	26-30
37	Perempuan	Pelajar	21-25
38	Perempuan	Pelajar	21-25
39	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
40	Laki-Laki	Pelajar	21-25
41	Perempuan	Pelajar	21-25
42	Laki-Laki	Karyawan	21-25
43	Perempuan	Pelajar	21-25
44	Laki-Laki	Pelajar	15-20
45	Perempuan	Pelajar	>30
46	Perempuan	Pelajar	21-25
47	Perempuan	Pelajar	21-25
48	Laki-Laki	Karyawan	26-30
49	Perempuan	Pelajar	21-25
50	Laki-Laki	Karyawan	21-25
51	Laki-Laki	Wirausaha	26-30
52	Laki-Laki	Pelajar	21-25
53	Perempuan	Pelajar	21-25
54	Laki-Laki	Wirausaha	>30
55	Perempuan	Pelajar	21-25
56	Perempuan	Pelajar	21-25
57	Laki-Laki	Wirausaha	21-25
58	Perempuan	Pelajar	21-25
59	Perempuan	Pelajar	21-25
60	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	21-25
61	Laki-Laki	Pelajar	21-25
62	Perempuan	Pelajar	21-25
63	Perempuan	Pelajar	21-25
64	Laki-Laki	Pelajar	21-25
65	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
66	Laki-Laki	Pelajar	15-20
67	Perempuan	Pelajar	15-20
68	Perempuan	Pelajar	21-25
69	Perempuan	Pelajar	21-25
70	Perempuan	Pelajar	21-25
71	Laki-Laki	Karyawan	26-30
72	Perempuan	Pelajar	21-25
73	Laki-Laki	Karyawan	26-30
74	Perempuan	Pelajar	15-20



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

75	Perempuan	Pelajar	15-20
76	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
77	Perempuan	Pelajar	21-25
78	Laki-Laki	Pelajar	21-25
79	Perempuan	Pelajar	21-25
80	Perempuan	Pelajar	21-25
81	Laki-Laki	Pelajar	21-25
82	Perempuan	Pelajar	15-20
83	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
84	Laki-Laki	Karyawan	21-25
85	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	>30
86	Perempuan	Pelajar	21-25
87	Laki-Laki	Pelajar	21-25
88	Laki-Laki	Pelajar	15-20
89	Laki-Laki	Pelajar	15-20
90	Laki-Laki	Karyawan	21-25
91	Laki-Laki	Pelajar	21-25
92	Laki-Laki	Pelajar	21-25
93	Laki-Laki	Pelajar	21-25
94	Laki-Laki	Karyawan	21-25
95	Laki-Laki	Pelajar	15-20
96	Laki-Laki	Pelajar	21-25
97	Laki-Laki	Pelajar	21-25
98	Laki-Laki	Karyawan	21-25
99	Laki-Laki	Pelajar	15-20
100	Laki-Laki	Pelajar	21-25

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

LAMPIRAN 3

HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN SPSS 20

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	11.57	4.461	.605	.428	.802
P2	11.77	4.116	.709	.552	.759
P3	12.17	2.971	.714	.571	.773
P4	11.80	4.166	.654	.461	.780

HASIL UJI VALIDITAS BRAND RELATIONSHIP SPSS 20

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	27.50	11.914	.691	.704	.838
P2	27.60	11.490	.672	.718	.837
P3	27.57	12.047	.643	.593	.842
P4	27.57	11.702	.475	.511	.860
P5	27.73	11.099	.661	.493	.837
P6	27.60	12.041	.600	.592	.845
P7	27.87	10.533	.591	.585	.850
P8	27.53	10.809	.651	.489	.838

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





## HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN SPSS 20

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.825	.837	4

## HASIL UJI RELIABILITAS *BRAND RELATIONSHIP* SPSS 20

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.860	.871	8

## UJI NORMALITAS

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.95442448
	Absolute	.111
Most Extreme Differences	Positive	.056
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## UJI HETEROKEDASTISITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.363	1.061		2.228	.028
1 Kepuasan pelanggan	-.009	.069	-.013	-.128	.898

a. Dependent Variable: Abs\_res

### TABEL FREKUENSI KEPUASAN PELANGGAN SPSS 20

**Statistics**

		P1	P2	P3	P4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

**KS1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	20	20.0	20.0	22.0
4	52	52.0	52.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Di Lindungi 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.





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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

**KS2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	30	30.0	30.0	34.0
4	47	47.0	47.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KS3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	17	17.0	17.0	21.0
3	22	22.0	22.0	43.0
4	45	45.0	45.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KS4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	22	22.0	22.0	26.0
4	57	57.0	57.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**TABEL FREKUENSI BRAND RELATIONSHIP SPSS 20**

**P1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	18	18.0	18.0	21.0
4	60	60.0	60.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	23	23.0	23.0	25.0
4	59	59.0	59.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	2	2.0	2.0	4.0
3	21	21.0	21.0	25.0
4	64	64.0	64.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



**© 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.

**P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	5	5.0	5.0	7.0
3	27	27.0	27.0	34.0
4	48	48.0	48.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	3	3.0	3.0	5.0
3	37	37.0	37.0	42.0
4	51	51.0	51.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
3	34	34.0	34.0	35.0
4	56	56.0	56.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

**P7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	11	11.0	11.0	14.0
3	35	35.0	35.0	49.0
4	42	42.0	42.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**P8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
3	28	28.0	28.0	30.0
4	50	50.0	50.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**HASIL UJI AUTO KORELASI**

Model	Du	DI	Durbin-Watson	Hasil
Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Brand Relationship</i>	1,694	1,654	1,739	Terjadi autokorelasi

## HASIL UJI F

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1183.706	1	1183.706	134.242	.000 <sup>b</sup>
Residual	864.134	98	8.818		
Total	2047.840	99			

a. Dependent Variable: Brand Relationship

b. Predictors: (Constant), Kepuasan pelanggan

## HASIL UJI T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.415	1.628		7.012	.000
	Kepuasan pelanggan	1.227	.106	.760	11.586	.000

a. Dependent Variable: Brand Relationship



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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gabriel Joshua Farand  
 NIM : 21120139  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Alamat Lengkap : Komplek Taman Permata Cikunir, A1-2  
Jakamulya Bekasi Selatan  
 Kode Pos : \_\_\_\_\_  
 Telp. Kantor : \_\_\_\_\_  
 Telp. Rumah : 8479060  
 No. HP : 085711901906

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, 1 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,



Gabriel Joshua Farand

(Nama Lengkap)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumbernya.  
 a. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, dan sejenisnya diperbolehkan.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.