

## Kuisisioner

Yth Bpk/Ibu/Saudara/saudari

Saya adalah Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School of Bisnis jurusan manajemen pemasaran tingkat akhir yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee”. Oleh karena itu saya mengharapkan bantuan dari Saudara/i untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada dibawah ini. Data ini digunakan untuk kepentingan penelitian. Diharapkan kepada Saudara/i dapat mengisi data dibawah ini dengan sebenar-benarnya.

Petunjuk untuk pengisian:

Berikan tanda (X) pada jawaban ditabel yang terletak dibawah ini.

Skala yang di sediakan yakni.

1. STS (Sangat Tidak setuju)
2. TS (Tidak Setuju)
3. BS (Biasa Saja)
4. S (Setuju)
5. SS (Sangat Setuju)

Nama :

Alamat e-mail :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Umur :            tahun

No. Telp :

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

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





**A. KEPERCAYAAN MEREK**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1 STS	2 TS	3 BS	4 S	5 SS
1	Pelayanan Starbucks dapat dipercaya					
2	Starbucks dapat memberikan kenyamanan dalam pelayanannya					
3	Percaya bahwa Starbucks memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan					
4	Pelanggan percaya bahwa Starbucks memberikan pelayanan terbaik yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					

**B. KEPUASAN PELANGGAN**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1 STS	2 TS	3 BS	4 S	5 SS
1	Konsumen merasa puas bila produk yang mereka gunakan berkualitas.					
2	Konsumen merasa puas mendapatkan pelayanan yang baik					
3	Konsumen merasa bangga menggunakan produk dengan merek tertentu					
4	Produk yang mempunyai kualitas					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipaparkan di publikasi lain tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C. LOYALITAS PELANGGAN**

Pertanyaan	Jawaban				
	1 STS	2 TS	3 BS	4 S	5 SS
1. Anda akan mengatakan hal positif tentang Starbucks					
2. Anda akan memberikan rekomendasi Starbucks pada pihak lain					
3. Anda akan kembali memilih Starbucks					
4. Anda tidak akan melakukan peralihan ke restaurant coffee lainnya					
5. Untuk waktu yang akan datang, Starbucks akan menjadi pilihan pertama Anda					
6. Percaya bahwa Starbucks merupakan restaurant coffee terbaik					

Terima kasih

Hak cipta milik Kwik Kian Gie (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Lampiran 2



Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4,25	4,5	4
2	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3,5	3,67
3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	2	4	4	4	3,67
4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3,75	3,83
5	4	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	3	5	3,75	4	3,67	
6	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4,25	4,17
7	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4,25	4
8	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4,5	4	4,17
9	2	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3,5	4,5	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4,25	3,75	4,33
11	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4,5	4,75	3,5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3,67
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4,67
14	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3,5	3,5	3,17
15	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4,5	4,75	3,83
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3,5
17	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	3	5	4,5	4,75	3,5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3,5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,83
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,67
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	5	3,17
23	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4,5	4,25	4,67
24	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4,25	4,17
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,67
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4,25	4	3,67
27	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3,25	2,75	2
28	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3,75	3,5	3,17
29	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4,5	4,75	4,67
30	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2,5	2,25	2,83
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4,5
32	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3,5	4,25	4,17
33	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4,75	4,25	4,5
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4,25	4,25	4,5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3,5
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	3,75	3,5	3,83
37	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75	3,75	3,83
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3,75	4	4	4
40	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3,5	3,83
41	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4,33
42	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3,75	4,17
43	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,5	3,5	3,5
44	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4,25	4,17
45	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4,25	4,83
46	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4,5	3,25	4
47	5	5	1	5	3	3	3	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4,17
48	3	2	1	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	2,5	4,25	4,33
49	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3,5	3,25	3,83
50	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3,5	3	3,17

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



51	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3,17	
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,17	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	5	3,5	3	3,33	
56	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4,5	4,25	3,17	
57	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4,5	
58	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3,5	4	4	
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,25	4	4	
60	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3,5	3	3,17	
61	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4,5	3,5	3,33	
62	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3,5	3,75	3,5	
63	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4,5	4,25	4,83	
64	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3,75	4,5	
65	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4,75	4,5	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3,75	4	4,17	
67	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3,5	4	
68	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3,5	4,75	3,33	
69	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4,5	3	3,17	
70	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3,75	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4,25	3,75	3,83	
72	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4,25	4,75	4,17
73	3	4	5	4	5	5	4	3	3	2	2	4	5	4	4,5	3,17	
74	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3,5	3,67
75	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4,25	3	4,33	
76	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4,75	4,5	3,5	
77	4	4	4	5	4	5	5	2	2	3	2	2	4	4	4,75	2,5	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	
79	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4,75	4	3,5	
80	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3,25	5	4	
81	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,5	4	4,17
82	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3,75	4	4,17	
83	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	3,75	4	4	
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3,5	4	3,83	
85	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3,75	3	3	
86	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3,75	3	3,67	
87	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4,75	4	4,17	
88	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3,67	
89	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4,83	
90	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
91	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4,75	3,33	
92	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,25	3,75	4	
93	5	5	5	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	5	3,25	2,67	
94	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4,5	4,5	4,33	
95	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,5	5	4,67	
96	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4,5	4,17	
97	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3,5	3,25	4,5	
98	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3,75	4	
99	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3,75	3,75	3,83	
100	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,75	3	4	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### Lampiran 3

(hasil dari perhitungan mean menggunakan SPSS)

**Descriptive Statistics**

	N	Mean
indikator 1 kepercayaan merek	100	4,15
indikator 2 kepercayaan merek	100	3,92
indikator 3 kepercayaan merek	100	4,05
indikator 4 kepercayaan merek	100	4,08
kepercayaan merek	100	4,0500
Valid N (listwise)	100	

**Descriptive Statistics**

	N	Mean
indikator 1 kepuasan pelanggan	100	4,00
indikator 2 kepuasan pelanggan	100	3,93
indikator 3 kepuasan pelanggan	100	3,98
indikator 4 kepuasan pelanggan	100	4,04
kepuas	100	3,9875
Valid N (listwise)	100	

**Descriptive Statistics**

	N	Mean
indikator 1 loyalitas pelanggan	100	4,13
indikator 2 loyalitas pelanggan	100	4,06
indikator 3 loyalitas pelanggan	100	3,94
indikator 4 loyalitas pelanggan	100	3,53
indikator 5 loyalitas pelanggan	100	3,74
indikator 6 loyalitas pelanggan	100	3,94
loyalitas pelanggan	100	3,8900
Valid N (listwise)	100	

Hak Cipta Milik Universitas 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

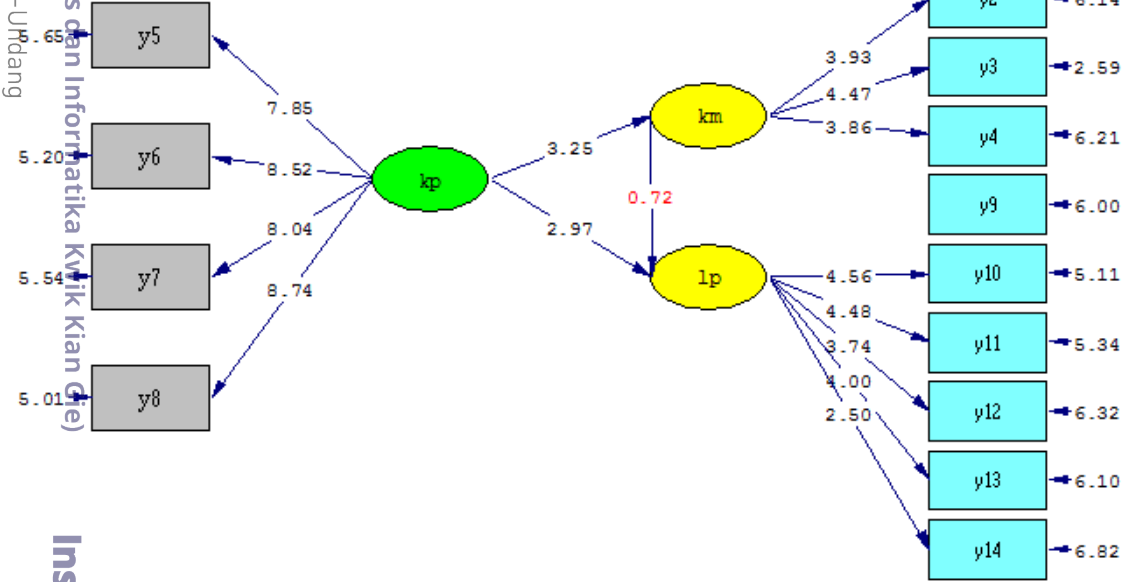


Lampiran 4

(t-value)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Chi-Square=150.19, df=74, P-value=0.00000, RMSEA=0.102

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.



### Lampran 5

(standardized solution)

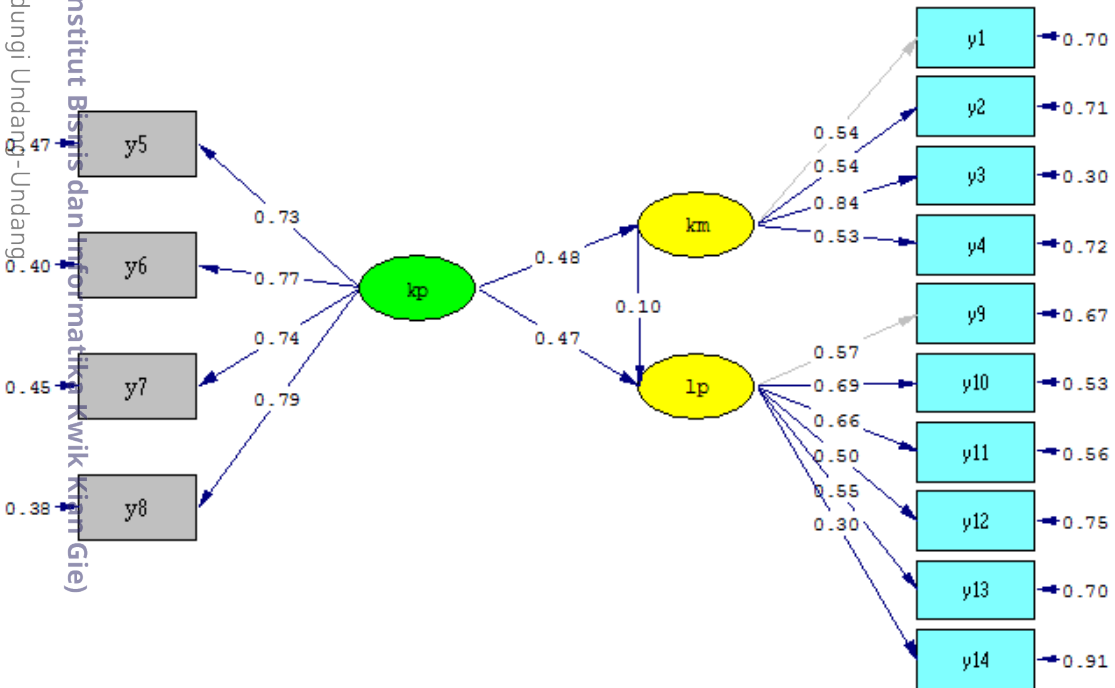
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Undang-Undang

Kwik Kian Gie

Chi-Square=150.19, df=74, P-value=0.00000, RMSEA=0.102



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.





Lampiran 6

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

DATE: 6/15/2017  
TIME: 10:11

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\skripsi nana\ratanas.spl:  
raw data from file D:ratanas.psf  
latent variables km kp lp  
equations  
y1-y4 = km  
y5-y8 = kp  
y9-y10 = lp  
km = 1  
kp = 1  
lp = 1  
path diagram  
options ss sc ef  
end of problem  
Sample Size = 100

Covariance Matrix

	y1	y2	y3	y4	y9	y10
y1	0.57					
y2	0.19	0.56				
y3	0.27	0.28	0.65			
y4	0.16	0.12	0.32	0.68		
y9	0.18	0.10	0.06	0.10	0.56	
y10	0.17	0.11	0.10	0.00	0.36	0.66
y11	0.07	0.13	0.18	0.07	0.21	0.33
y12	-0.01	0.02	0.01	0.00	0.16	0.21
y13	-0.02	0.03	0.10	0.15	0.14	0.21
y14	0.04	-0.05	0.10	0.00	-0.03	0.09
y5	0.13	0.16	0.21	0.11	0.12	0.12
y6	0.14	0.10	0.14	0.13	0.13	0.15
y7	0.19	0.10	0.22	0.18	0.16	0.12
y8	0.12	0.14	0.12	0.06	0.11	0.15

Covariance Matrix

	y11	y12	y13	y14	y5	y6
y11	0.72					
y12	0.27	0.90				
y13	0.31	0.35	0.82			
y14	0.07	0.36	0.28	0.78		
y5	0.27	0.12	0.20	0.14	0.57	
y6	0.12	0.03	0.21	0.21	0.27	0.55
y7	0.13	0.05	0.17	0.14	0.30	0.33
y8	0.20	0.16	0.15	0.20	0.35	0.38

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.



Covariance Matrix

	y7	y8
y7	0.55	
y8	0.30	0.60

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Number of Iterations = 21

DISCRETE Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

y1 = 0.41*km, Errorvar. = 0.40 , R <sup>2</sup> = 0.30 (0.066) 6.13
y2 = 0.41*km, Errorvar. = 0.39 , R <sup>2</sup> = 0.29 (0.10) 3.93 6.14
y3 = 0.68*km, Errorvar. = 0.20 , R <sup>2</sup> = 0.70 (0.15) 4.47 2.59
y4 = 0.44*km, Errorvar. = 0.49 , R <sup>2</sup> = 0.28 (0.11) 3.86 6.21
y9 = 0.43*lp, Errorvar. = 0.38 , R <sup>2</sup> = 0.33 (0.063) 6.00
y10 = 0.56*lp, Errorvar. = 0.35 , R <sup>2</sup> = 0.47 (0.12) 4.56 5.11
y11 = 0.56*lp, Errorvar. = 0.41 , R <sup>2</sup> = 0.44 (0.13) 4.48 5.34
y12 = 0.47*lp, Errorvar. = 0.67 , R <sup>2</sup> = 0.25 (0.13) 3.74 6.32
y13 = 0.50*lp, Errorvar. = 0.57 , R <sup>2</sup> = 0.30 (0.12) 4.00 6.10
y14 = 0.27*lp, Errorvar. = 0.71 , R <sup>2</sup> = 0.093 (0.11) 2.50 6.82
y5 = 0.55*kp, Errorvar. = 0.27 , R <sup>2</sup> = 0.53 (0.070) 7.85 5.65
y6 = 0.57*kp, Errorvar. = 0.22 , R <sup>2</sup> = 0.60 (0.067) 8.52 5.20

**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)**

**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.

$$y7 = 0.55*kp, \text{ Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.55$$

(0.068)	(0.044)
8.04	5.54

$$y8 = 0.61*kp, \text{ Errorvar.} = 0.23, R^2 = 0.62$$

(0.070)	(0.046)
8.74	5.01

**Structural Equations**

$$km = 0.48*kp, \text{ Errorvar.} = 0.77, R^2 = 0.23$$

(0.15)	(0.31)
3.25	2.51

$$lp = 0.10*km + 0.47*kp, \text{ Errorvar.} = 0.72, R^2 = 0.28$$

(0.14)	(0.16)	(0.28)
0.72	2.97	2.60

**Reduced Form Equations**

$$km = 0.48*kp, \text{ Errorvar.} = 0.77, R^2 = 0.23$$

(0.15)	
3.25	

$$lp = 0.52*kp, \text{ Errorvar.} = 0.73, R^2 = 0.27$$

(0.14)	
3.59	

**Correlation Matrix of Independent Variables**

kp
-----
1.00

**Covariance Matrix of Latent Variables**

	km	lp	kp
	-----	-----	-----
km	1.00		
lp	0.33	1.00	
kp	0.48	0.52	1.00

**Goodness of Fit Statistics**

Degrees of Freedom = 74  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 148.37 (P = 0.00)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 150.19 (P = 0.00)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 76.19  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (45.01 ; 115.14)

Minimum Fit Function Value = 1.50  
 Population Discrepancy Function Value (FO) = 0.77  
 90 Percent Confidence Interval for FO = (0.45 ; 1.16)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.10  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.078 ; 0.13)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00040

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.14  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.83 ; 2.54)  
 ECVI for Saturated Model = 2.12  
 ECVI for Independence Model = 7.77



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.

Chi-Square for Independence Model with 91 Degrees of Freedom = 741.23

Independence AIC = 769.23  
 Model AIC = 212.19  
 Saturated AIC = 210.00  
 Independence CAIC = 819.70  
 Model CAIC = 323.95  
 Saturated CAIC = 588.54

Normed Fit Index (NFI) = 0.80  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.86  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.65  
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.89  
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.89  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.75

Critical N (CN) = 71.20

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.060  
 Standardized RMR = 0.087  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.82  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.75  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.58

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
y10	y9	20.7	0.24
y14	y9	9.9	-0.18
y14	y12	12.4	0.26
y5	y11	8.8	0.12

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	km	lp
y1	0.41	- -
y2	0.41	- -
y3	0.68	- -
y4	0.44	- -
y9	- -	0.43
y10	- -	0.56
y11	- -	0.56
y12	- -	0.47
y13	- -	0.50
y14	- -	0.27

LAMBDA-X

	kp
y5	0.55
y6	0.57
y7	0.55
y8	0.61

BETA

	km	lp
km	- -	- -
lp	0.10	- -



**GAMMA**

	kp
km	0.48
lp	0.47

**Correlation Matrix of ETA and KSI**

	km	lp	kp
km	1.00		
lp	0.33	1.00	
kp	0.48	0.52	1.00

**PSI**  
Note: This matrix is diagonal.

	km	lp
km	0.77	
lp		0.72

**Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)**

	kp
km	0.48
lp	0.52

**Completely Standardized Solution**

**LAMBDA-Y**

	km	lp
y1	0.54	- -
y2	0.54	- -
y3	0.84	- -
y4	0.53	- -
y9	- -	0.57
y10	- -	0.69
y11	- -	0.66
y12	- -	0.50
y13	- -	0.55
y14	- -	0.30

**LAMBDA-X**

	kp
y5	0.73
y6	0.77
y7	0.74
y8	0.79

**BETA**

	km	lp
km	- -	- -
lp	0.10	- -

Hak cipta milik IBI KIS (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.



RAMA

kp	-----
km	0.48
lp	0.47

Correlation Matrix of ETA and KSI

	km	lp	kp
km	-----	-----	-----
lp	0.33	1.00	
kp	0.48	0.52	1.00

Note: This matrix is diagonal.

km	-----	lp	-----
	0.77		0.72

THETA-EPS

	y1	y2	y3	y4	y9	y10
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.70	0.71	0.30	0.72	0.67	0.53

THETA-EPS

	y11	y12	y13	y14
	-----	-----	-----	-----
	0.56	0.75	0.70	0.91

THETA-DELTA

	y5	y6	y7	y8
	-----	-----	-----	-----
	0.47	0.40	0.45	0.38

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

kp	-----
	0.48
	0.52

Hak cipta milik IBI KKG (Insitut 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.





**Total and Indirect Effects**

**Total Effects of KSI on ETA**

	kp
kp	0.48 (0.15) 3.25
lp	0.52 (0.14) 3.59

**Indirect Effects of KSI on ETA**

	kp
kp	- -
lp	0.05 (0.07) 0.72

**Total Effects of ETA on ETA**

	km	lp
km	- -	- -
lp	0.10 (0.14) 0.72	- -

Largest Eigenvalue of B\*B' (Stability Index) is 0.011

**Total Effects of ETA on Y**

	km	lp
y1	0.41 (0.10) 3.93	- -
y2	0.41 (0.11) 3.86	- -
y3	0.68 (0.15) 4.47	- -
y4	0.44 (0.11) 3.86	- -
y9	0.04 (0.06) 0.72	0.43
y10	0.06 (0.08) 0.72	0.56 (0.12)
y11	0.06 (0.08) 0.72	0.56 (0.13) 4.48
y12	0.05 (0.07) 0.72	0.47 (0.13) 3.74
y13	0.05 (0.07) 0.72	0.50 (0.12) 4.00
y14	0.03 (0.04) 0.70	0.27 (0.11) 2.50

**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.



**Indirect Effects of ETA on Y**

	km	lp
y1	- -	- -
y2	- -	- -
y3	- -	- -
y4	- -	- -
y9	0.04	- -
	(0.06)	
	0.72	
y10	0.06	- -
	(0.08)	
	0.72	
y11	0.06	- -
	(0.08)	
	0.72	
y12	0.05	- -
	(0.07)	
	0.72	
y13	0.05	- -
	(0.07)	
	0.72	
y14	0.03	- -
	(0.04)	
	0.70	

**Total Effects of KSI on Y**

	kp
y1	0.20
	(0.06)
	3.25
y2	0.19
	(0.06)
	3.25
y3	0.32
	(0.08)
	3.94
y4	0.21
	(0.06)
	3.21
y9	0.22
	(0.06)
	3.59
y10	0.29
	(0.07)
	3.93
y11	0.29
	(0.08)
	3.87
y12	0.25
	(0.07)
	3.34
y13	0.26
	(0.07)
	3.53
y14	0.14
	(0.06)
	2.37

©

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.





**Standardized Total and Indirect Effects**

**Standardized Total Effects of KSI on ETA**

	kp
km	0.48
lp	0.52

**Standardized Indirect Effects of KSI on ETA**

	kp
km	-
lp	0.05

**Standardized Total Effects of ETA on ETA**

	km	lp
km	-	-
lp	0.10	-

**Standardized Total Effects of ETA on Y**

	km	lp
y1	0.41	-
y2	0.41	-
y3	0.68	-
y4	0.44	-
y9	0.04	0.43
y10	0.06	0.56
y11	0.06	0.56
y12	0.05	0.47
y13	0.05	0.50
y14	0.03	0.27

**Completely Standardized Total Effects of ETA on Y**

	km	lp
y1	0.54	-
y2	0.54	-
y3	0.84	-
y4	0.53	-
y9	0.06	0.57
y10	0.07	0.69
y11	0.07	0.66
y12	0.05	0.50
y13	0.06	0.55
y14	0.03	0.30

**© 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.



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

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	km	lp
-----	-----	-----
	0.04	
	0.06	
	0.06	
	0.05	
	0.05	
	0.03	

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	km	lp
-----	-----	-----
	0.06	
	0.07	
	0.07	
	0.05	
	0.06	
	0.03	

Standardized Total Effects of KSI on Y

	kp
-----	-----
y1	0.20
y2	0.19
y3	0.32
y4	0.21
y9	0.22
y10	0.29
y11	0.29
y12	0.25
y13	0.26
y14	0.14

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	kp
-----	-----
y1	0.26
y2	0.26
y3	0.40
y4	0.25
y9	0.30
y10	0.36
y11	0.34
y12	0.26
y13	0.29
y14	0.16

Time used: 0.141 Seconds

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** : Ratana Dhamma Santi  
**NIM** : 26130361  
**Program Studi** : Manajemen Pemasaran  
**Alamat lengkap** : Jl. Mekar Sari no 20 RT04 / 03  
 Bekasi Timur  
**Kode Pos** : \_\_\_\_\_  
**Telp. Kantor** : \_\_\_\_\_  
**Telp. Rumah** : \_\_\_\_\_  
**No HP** : 08977177062

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, 20 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,

(Nama Lengkap)

© Hakipta milik IBI KIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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