



LAMPIRAN

Kuesioner

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 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.



A. KUALITAS LAYANAN

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | |
|-------------------------------------|--|----------|---------|---------|--------|---------|
| | | 1 STS | 2 TS | 3 BS | 4 S | 5 SS |
| Tangibles/berwujud | | | | | | |
| 1. | Starbucks memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik | | | | | |
| a. | Starbucks memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik | | | | | |
| | Starbucks memiliki fasilitas yang mutakhir | | | | | |
| Emphaty/ Empati | | | | | | |
| | Karyawan Starbucks memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya | | | | | |
| | Starbucks mudah dalam melakukan pemesanan | | | | | |
| | Starbucks memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh | | | | | |
| Reliability/ Keandalan | | | | | | |
| | Starbucks menyediakan pelayanan jasa dengan baik | | | | | |
| | Starbucks memiliki keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/ dokumen (misal: struk pembelian) | | | | | |
| | Pelayanan Starbucks sesuai dengan yang dijanjikan | | | | | |
| Responsiveness/ Daya Tangkap | | | | | | |

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



| | | | | | | | |
|----|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1. | 4. | Kesediaan karyawan Starbucks dalam memberikan layanan yang cepat | | | | | |
| | a. | Kesediaan karyawan Starbucks dalam membantu kesulitan pelanggan selalu cepat | | | | | |
| | | Kelengkapan waktu karyawan Starbucks untuk menanggapi permintaan konsumen selalu cepat | | | | | |
| | Assurance/ Jaminan | | | | | | |
| 2. | 5. | Reputasi Starbucks yang terjamin | | | | | |
| | | Kompetensi karyawan Starbucks yang terbaik dalam memberikan pelayanannya | | | | | |
| | | Karyawan Starbucks memberikan layanan dengan ramah | | | | | |

B. 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 kepada konsumennya | | | | | |

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



C. KEPUASAN PELANGGAN

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | |
|----|---|----------|---------|---------|--------|---------|
| | | 1 STS | 2 TS | 3 BS | 4 S | 5 SS |
| 1. | Anda merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Starbucks | | | | | |
| 2. | Starbucks telah memenuhi harapan anda | | | | | |
| 3. | Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Starbucks memuaskan | | | | | |
| 4. | Secara keseluruhan, Starbucks telah menyenangkan hati anda. | | | | | |

D. LOYALITAS PELANGGAN

| No | 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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.
 a. Pengutipan harus 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.



| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,33 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3,53 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4,07 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,53 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3,8 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4,07 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3,2 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,93 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3,33 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4,4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3,93 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4,07 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4,27 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4,2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3,73 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3,8 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3,93 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,93 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,6 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3,53 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3,47 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3,2 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3,4 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3,87 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3,8 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3,8 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4,8 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3,93 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3,87 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3,87 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4,33 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,53 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3,93 |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,8 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,33 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,8 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,87 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4,33 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3,6 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3,8 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3,87 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

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.

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



| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,53 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,27 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,93 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,6 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3,8 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,53 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4,13 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4,13 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,8 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3,07 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,93 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,93 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4,67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4,13 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,07 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,6 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3,67 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3,53 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,53 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3,87 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,6 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,53 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,93 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3,8 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3,87 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,13 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2,93 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3,4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,47 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,67 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3,4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3,6 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,07 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,67 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,53 |

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.



| Q | R | S | T | U |
|---|---|---|---|------|
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4,25 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 3,75 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4,5 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 3,5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4,25 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4,5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3,5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4,5 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4,25 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3,25 |
| Q | R | S | T | U |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 2,5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 3,5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4,75 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4,25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3,75 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3,75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3,75 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3,5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4,5 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 1 | 2,5 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3,5 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3,5 |

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.



| Q | R | S | T | U |
|---|---|---|---|------|
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3,75 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3,75 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3,5 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3,75 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3,75 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4,75 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3,25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4,5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3,75 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3,75 |
| Q | R | S | T | U |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3,5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3,25 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3,5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3,5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3,75 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3,5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4,5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3,75 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4,25 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4,25 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4,25 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4,75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4,75 |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 3,25 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3,75 |

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



| V | W | X | Y | Z | AA | AB |
|---|---|---|---|---|----|------|
| 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,67 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3,67 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3,83 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3,67 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4,17 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,17 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3,67 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4,67 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,17 |
| 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3,83 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,5 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3,5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3,5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3,83 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3,67 |
| 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3,17 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4,17 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,67 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3,67 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| V | W | X | Y | Z | AA | AB |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4,67 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2,83 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4,5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,17 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4,5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4,5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,5 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3,83 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3,83 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3,83 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4,33 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4,17 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,5 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4,17 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,83 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4,17 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4,33 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,83 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3,17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,17 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3,33 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

HAK CIPTA MILIKI IBIKKG 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.



| V | W | X | Y | Z | AA | AB |
|---|---|---|---|---|----|------|
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3,17 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,5 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3,17 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3,33 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3,5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,83 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,5 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3,17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3,83 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4,17 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3,17 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3,67 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4,33 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3,5 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2,5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,17 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4,17 |
| V | W | X | Y | Z | AA | AB |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4,17 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3,83 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3,67 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,17 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,67 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,83 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3,33 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,67 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4,33 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,67 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,17 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3,83 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

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

1. Ditarang 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.



Descriptive Statistics

| | Mean |
|-------------------------------|--------|
| indikator 1 kualitas layanan | 3.96 |
| indikator 2 kualitas layanan | 4.11 |
| indikator 3 kualitas layanan | 3.86 |
| indikator 4 kualitas layanan | 3.82 |
| indikator 5 kualitas layanan | 4.07 |
| indikator 6 kualitas layanan | 3.96 |
| indikator 7 kualitas layanan | 4.14 |
| indikator 8 kualitas layanan | 4.12 |
| indikator 9 kualitas layanan | 4.01 |
| indikator 10 kualitas layanan | 3.92 |
| indikator 11 kualitas layanan | 3.75 |
| indikator 12 kualitas layanan | 3.69 |
| indikator 13 kualitas layanan | 4.16 |
| indikator 14 kualitas layanan | 3.99 |
| indikator 15 kualitas layanan | 4.09 |
| KualitasL | 3.9767 |

Descriptive Statistics

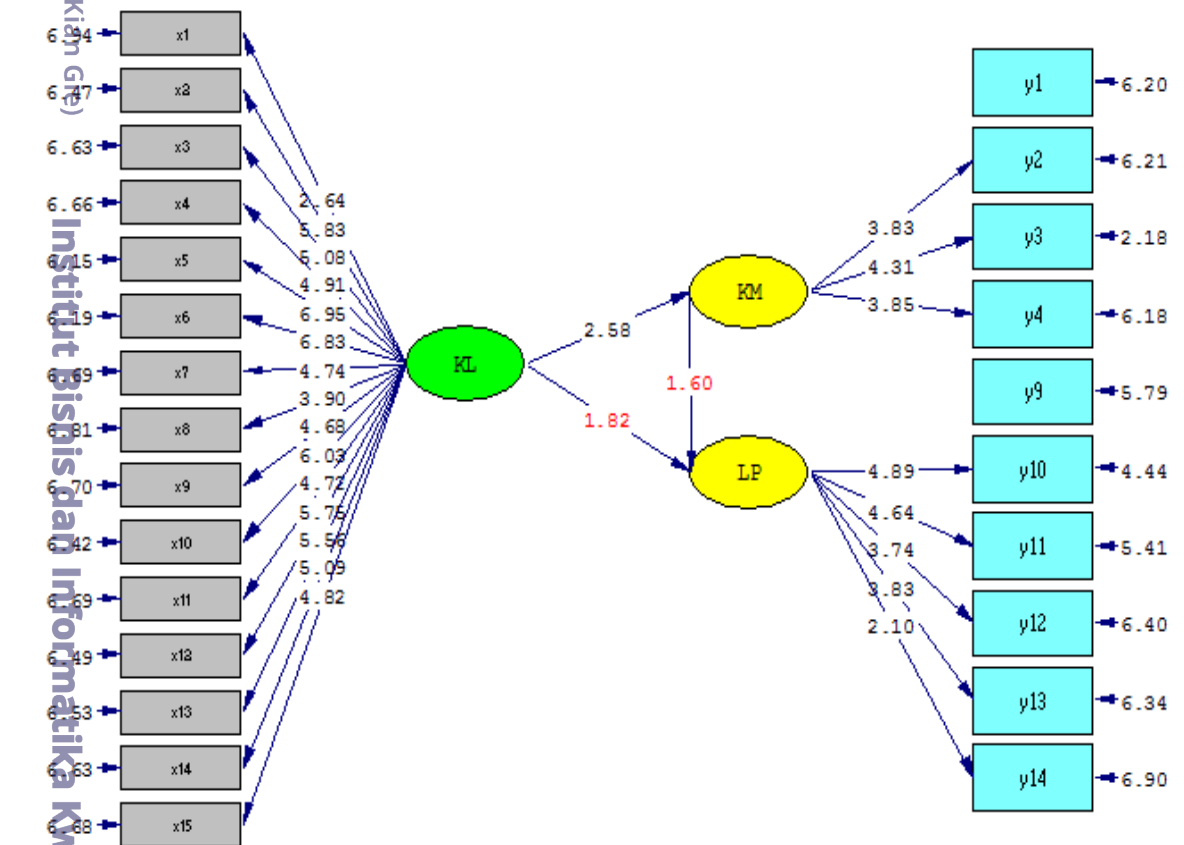
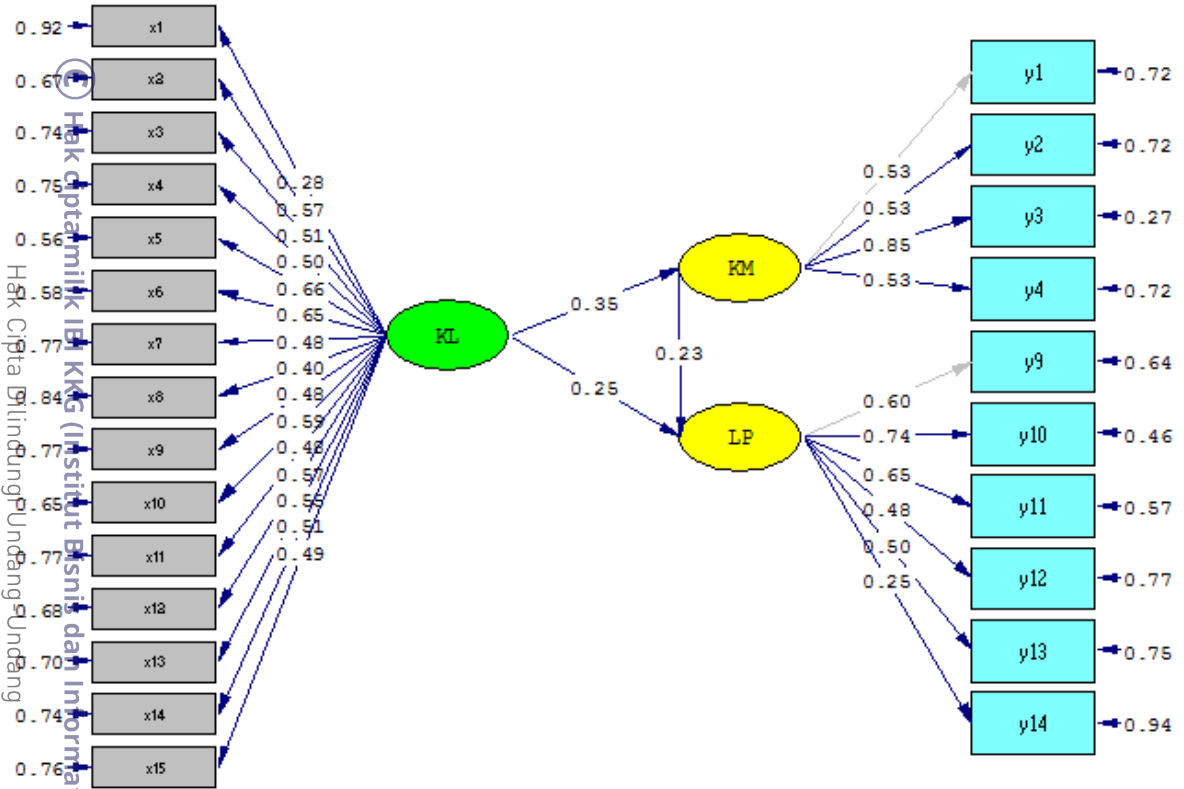
| | Mean |
|---------------------------------|--------|
| indikator 1 loyalitas pelanggan | 4.13 |
| indikator 2 loyalitas pelanggan | 4.06 |
| indikator 3 loyalitas pelanggan | 3.94 |
| indikator 4 loyalitas pelanggan | 3.53 |
| indikator 5 loyalitas pelanggan | 3.74 |
| indikator 6 loyalitas pelanggan | 3.94 |
| loyal | 3.8900 |

Descriptive Statistics

| | Mean |
|-------------------------------|--------|
| indikator 1 kepercayaan merek | 4.15 |
| indikator 2 kepercayaan merek | 3.92 |
| indikator 3 kepercayaan merek | 4.05 |
| indikator 4 kepercayaan merek | 4.08 |
| keperca | 4.0500 |

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.



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.



Standardized Solution

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMBDA-Y

| | KM | LP |
|-----|------|------|
| Y1 | 0.40 | - |
| Y2 | 0.39 | - |
| Y3 | 0.69 | - |
| Y4 | 0.44 | - |
| Y9 | - | 0.45 |
| Y10 | - | 0.60 |
| Y11 | - | 0.55 |
| Y12 | - | 0.45 |
| Y13 | - | 0.45 |
| Y14 | - | 0.22 |

LAMBDA-X

| | KL |
|-----|------|
| X1 | 0.25 |
| X2 | 0.41 |
| X3 | 0.42 |
| X4 | 0.39 |
| X5 | 0.47 |
| X6 | 0.52 |
| X7 | 0.31 |
| X8 | 0.33 |
| X9 | 0.31 |
| X10 | 0.49 |
| X11 | 0.35 |
| X12 | 0.50 |
| X13 | 0.39 |
| X14 | 0.37 |
| X15 | 0.39 |

BETA

| | KM | LP |
|----|------|----|
| KM | - | - |
| LP | 0.23 | - |

GAMMA

| | KL |
|----|------|
| KM | 0.35 |
| LP | 0.25 |

Correlation Matrix of ETA and KSI

| | KM | LP | KL |
|----|------|------|------|
| KM | 1.00 | - | - |
| LP | 0.32 | 1.00 | - |
| KL | 0.35 | 0.33 | 1.00 |

PSI

Note: This matrix is diagonal.

| | KM | LP |
|----|------|------|
| KM | 0.87 | - |
| LP | - | 0.85 |

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

| | KL |
|----|------|
| KM | 0.35 |
| LP | 0.33 |

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Completely Standardized Solution

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMBDA-Y

| | KM | LP |
|-----|------|------|
| y1 | 0.53 | - |
| y2 | 0.53 | - |
| y3 | 0.85 | - |
| y4 | 0.53 | - |
| y9 | - | 0.60 |
| y10 | - | 0.74 |
| y11 | - | 0.65 |
| y12 | - | 0.48 |
| y13 | - | 0.50 |
| y14 | - | 0.25 |

LAMBDA-X

| | KL |
|-----|------|
| x1 | 0.28 |
| x2 | 0.57 |
| x3 | 0.51 |
| x4 | 0.50 |
| x5 | 0.66 |
| x6 | 0.65 |
| x7 | 0.48 |
| x8 | 0.40 |
| x9 | 0.48 |
| x10 | 0.59 |
| x11 | 0.48 |
| x12 | 0.57 |
| x13 | 0.55 |
| x14 | 0.51 |
| x15 | 0.49 |

ETA

| | KM | LP |
|----|------|----|
| KM | - | - |
| LP | 0.23 | - |

GAMMA

| | KL |
|----|------|
| KM | 0.35 |
| LP | 0.25 |

Correlation Matrix of ETA and KSI

| | KM | LP | KL |
|----|------|------|------|
| KM | 1.00 | | |
| LP | 0.32 | 1.00 | |
| KL | 0.35 | 0.33 | 1.00 |

PSI

Note: This matrix is diagonal.

| | KM | LP |
|--|------|------|
| | 0.87 | 0.85 |

THETA-EPS

| y1 | y2 | y3 | y4 | y9 | y10 |
|------|------|------|------|------|------|
| 0.72 | 0.72 | 0.27 | 0.72 | 0.64 | 0.46 |

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



THETA-EPS

| y11 | y12 | y13 | y14 |
|------|------|------|------|
| 0.57 | 0.77 | 0.75 | 0.94 |

THETA-DELTA

| x1 | x2 | x3 | x4 | x5 | x6 |
|------|------|------|------|------|------|
| 0.92 | 0.67 | 0.74 | 0.75 | 0.56 | 0.58 |

THETA-DELTA

| x7 | x8 | x9 | x10 | x11 | x12 |
|------|------|------|------|------|------|
| 0.77 | 0.84 | 0.77 | 0.65 | 0.77 | 0.68 |

THETA-DELTA

| x13 | x14 | x15 |
|------|------|------|
| 0.70 | 0.74 | 0.76 |

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

| | KL |
|----|------|
| KM | 0.35 |
| LP | 0.33 |

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

| | KL |
|----|------------------------|
| KM | 0.35 (0.14) 2.58 |
| LP | 0.33 (0.13) 2.51 |

Indirect Effects of KSI on ETA

| | KL |
|----|------------------------|
| KM | - - |
| LP | 0.08 (0.06) 1.46 |

Total Effects of ETA on ETA

| | KM | LP |
|----|------------------------|-----|
| KM | - - | - - |
| LP | 0.23 (0.14) 1.60 | - - |

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

IHstitut 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.



Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

| | KL |
|----|------|
| KM | 0.35 |
| LP | 0.33 |

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

| | KL |
|----|------|
| KM | - |
| LP | 0.08 |

Standardized Total Effects of ETA on ETA

| | KM | LP |
|----|------|----|
| KM | - | - |
| LP | 0.23 | - |

Standardized Total Effects of ETA on Y

| | KM | LP |
|-----|------|------|
| Y1 | 0.40 | - |
| Y2 | 0.39 | - |
| Y3 | 0.69 | - |
| Y4 | 0.44 | - |
| Y9 | 0.10 | 0.45 |
| Y10 | 0.14 | 0.60 |
| Y11 | 0.13 | 0.55 |
| Y12 | 0.11 | 0.45 |
| Y13 | 0.10 | 0.45 |
| Y14 | 0.05 | 0.22 |

© 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meisi

NIM : 21130245

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Alamat Lengkap : Jl Mustikasari No 270 R / Pw: 01/04, Bantar Gebang
Bekasi 1751

Kode Pos : 1751

Telp Kantor : 021-82650672

Telp Rumah : 021-82735012

No. HP : 0812 8722 8855

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

- Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
- 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 Jun 2017

Yang membuat pernyataan,

Meisi

Meisi

(Nama Lengkap)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip, ebanan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan menyebutkan sumber. Penyalinan tanpa izin IBI KKG. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG. 2. Dilarang mempublikasikan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.