

LAMPIRAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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 1

Pra Kuisisioner



Hak cipta dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Kepada Yth Bapak / Ibu / Saudara / i

Saya Kerwin Derianto, mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business, Jurusan Manajemen Pemasaran yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul “Pengaruh Brand Image Terhadap Customer Loyalty Pada Sour Sally Mal Kelapa Gading 3”.

Dengan itu, saya mohon kesediaan dari Saudara / i sekalian untuk mengisi kuisisioner ini. Atas bantuan dan kerja sama dari Saudara / i sekalian, saya ucapkan terimakasih.

Pilihlah jawaban yang Anda anggap paling sesuai menurut Anda.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju; TS = Tidak Setuju; N=Netral; S = Setuju; SS = Sangat Setuju.

A. Profil Responden

1. Jenis Kelamin :

a. Pria

b. Wanita

2. Usia :

a. <17 tahun

c. 29 – 39 tahun

b. 18 – 28 tahun

d. > 40 tahun

3. Apakah anda pernah mengonsumsi Sour Sally di Mal Kelapa Gading 3? Jika ya maka lanjut ke pertanyaan berikut. Jika tidak, maka cukup sampai disini.

a. Ya

b. Tidak



B. Pernyataan

Variable Citra Merek

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kekuatan (Strength)						
1	Saya Setuju Sour Sally memiliki kesan di benak saya sebagai “Delicious Doesn’t Have to be Sinful”.					
2	Saya Setuju mengkonsumsi Sour Sally adalah mengkonsumsi makanan yang sehat.					
3	Saya Setuju Sour Sally memberikan harga yang sesuai dengan manfaatnya.					
4	Saya Setuju gerai Sour Sally di Mal Kelapa Gading 3 saya mendapatkan layanan yang baik.					
Keunikan (Uniqueness)						
5	Saya Setuju Sour Sally memiliki cita rasa yang berbeda dengan frozen yogurt lainnya.					
6	Saya Setuju Produk “Black Sakura” dalam Sour Sally sesuai dengan gaya hidup yang sehat.					
Kesukaan (Favourable)						
7	Saya Setuju Sour Sally merupakan Brand yang mudah diucapkan.					
8	Saya Setuju Sour Sally merupakan Brand yang mudah diingat.					

1. Diambil dari: *Journal of Business and Management Research*, Vol. 10, No. 1, 2018, pp. 1-10. <https://doi.org/10.21817/jbm.v10i1.180101>

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



Variable Loyalitas Konsumen

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Repeat Purchase						
1	Saya Setuju Saya akan membeli kembali produk Sour Sally.					
2	Saya Setuju Saya akan tetap membeli produk Sour Sally walaupun ada merek lain yang menawarkan produk yang menarik.					
3	Saya Setuju Untuk waktu yang akan datang Sour Sally menjadi pilihan pertama saya.					
Retention						
4	Saya Setuju keputusan saya untuk menjadi konsumen Sour Sally adalah keputusan yang sudah tepat.					
5	Saya Setuju akan tetap mengonsumsi Sour Sally meskipun terdapat informasi yang menceritakan kekurangan dari Sour Sally.					
Referalls						
6	Saya Setuju Saya akan memberikan rekomendasi Sour Sally kepada orang lain.					
7	Saya Setuju Saya akan mengajak rekan saya untuk kembali membeli Sour Sally.					

Hak Cipta Milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 a. Penutipan 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 2

DATA PRA KUESIONER

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	TOTAL C1-C8	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	TOTAL L1-L7
1. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	28
2. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	5	4	4	31
3. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21
4. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28
5. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	3	4	4	4	4	2	29	3	4	1	4	4	4	1	21
6. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	5	4	4	4	29
7. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	5	3	4	4	4	5	4	33	4	5	4	5	4	5	4	31
8. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	2	3	4	4	4	3	28	4	3	3	4	4	3	3	24
9. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	5	4	5	4	2	2	3	4	29	5	3	5	5	5	3	5	31
10. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	3	4	3	3	4	4	4	5	30	5	5	5	4	4	5	5	33
11. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	5	4	3	5	5	3	33	3	4	3	4	5	4	3	26
12. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	3	4	4	4	4	4	3	2	28	2	3	3	3	4	3	3	21
13. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	2	2	1	1	2	1	1	3	13	2	1	2	2	2	1	2	12
14. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4	5	5	5	5	5	5	34
15. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	3	4	5	4	3	3	3	3	28	4	3	3	4	3	3	3	23
16. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	5	5	4	4	4	4	4	34	5	5	4	5	5	5	4	33
17. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	28
18. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	5	4	4	4	5	2	32	4	5	3	4	4	5	3	28
19. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	5	5	4	4	4	4	5	4	35	4	5	5	5	5	5	5	34
20. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	2	4	3	3	3	3	3	4	25	4	4	2	3	3	4	2	22
21. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35
22. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	5	4	5	4	4	4	4	4	34	4	5	4	4	4	5	4	30
23. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	5	5	4	4	30
24. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	5	4	4	4	29
25. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
26. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	3	4	5	4	5	5	4	34	4	5	4	5	4	5	4	31
27. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	5	4	4	4	5	4	30
28. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	3	5	4	3	4	4	4	31	5	5	4	4	4	5	4	31
29. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	5	5	4	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	4	5	5	34
30. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang	4	5	4	4	5	4	5	4	35	5	5	5	4	5	5	5	34

Hak Cipta Milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
2. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
3. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
4. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
5. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
6. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
7. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
8. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
9. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
10. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
11. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
12. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
13. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
14. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
15. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
16. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
17. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
18. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
19. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
20. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
21. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
22. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
23. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
24. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
25. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
26. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
27. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
28. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
29. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang
30. Dilarang menyalahgunakan hak cipta dilindungi undang-undang

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 Uji VALIDITAS CITRA MEREK

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Correlations

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	TOTAL_CITRA_MEREK
Pearson Correlation	1	.597*	.586*	.621*	.431*	.520*	.659*	.313	.792**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.017	.003	.000	.093	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.597*	1	.431*	.545*	.645*	.529*	.648*	.344	.776**
Sig. (2-tailed)	.000		.017	.002	.000	.003	.000	.062	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.586*	.431*	1	.724*	.201	.446*	.464*	.218	.701**
Sig. (2-tailed)	.001	.017		.000	.288	.013	.010	.247	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.621*	.545*	.724*	1	.512*	.625*	.663*	.246	.828**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.004	.000	.000	.189	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.431*	.645*	.201	.512*	1	.719*	.704*	.206	.718**
Sig. (2-tailed)	.017	.000	.288	.004		.000	.000	.275	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

C5

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

8 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Pearson	.520*	.529*	.446*	.625*	.719*	1	.862*	.222	.821**
Correlation	*	*		*	*		*		
Sig. (2-tailed)	.003	.003	.013	.000	.000		.000	.239	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.659*	.648*	.464*	.663*	.704*	.862*	1	.291	.881**
Correlation	*	*	*	*	*	*			
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.000		.119	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.313	.344	.218	.246	.206	.222	.291	1	.475**
Correlation									
Sig. (2-tailed)	.093	.062	.247	.189	.275	.239	.119		.008
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.792*	.776*	.701*	.828*	.718*	.821*	.881*	.475*	1
Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



LAMPIRAN 4

UJI REABILITAS CITRA MEREK

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Case Processing Summary

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

a. Listwise Deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	8

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya 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 5

UJI VALIDITAS LOYALITAS KONSUMEN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

		Correlations							TOTAL_LOYALITAS_KONSUMEN
		L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	
Pearson									
Correlati	1	.621*	.693*	.64	.51	.621*	.693*		.818**
on		.	.	8**	8**	.	.		
Sig. (2-		.000	.000	.00	.00	.000	.000		.000
tailed)				0	3				
N	30	30	30	30	30	30	30		30
Pearson									
Correlati	.62	1	.546*	.60	.56	1.00	.546*		.841**
on	1**		*	2**	3**	0**	*		
Sig. (2-	.00		.002	.00	.00	.000	.002		.000
tailed)	0			0	1				
N	30	30	30	30	30	30	30		30
Pearson									
Correlati	.69	.546*	1	.64	.60	.546*	1.00		.873**
on	3**	*		4**	6**	*	0**		
Sig. (2-	.00	.002		.00	.00	.002	.000		.000
tailed)	0			0	0				
N	30	30	30	30	30	30	30		30
Pearson									
Correlati	.64	.602*	.644*	1	.73	.602*	.644*		.821**
on	8**	*	*		6**	*	*		
Sig. (2-	.00	.000	.000		.00	.000	.000		.000
tailed)	0				0				
N	30	30	30	30	30	30	30		30
Pearson									
Correlati	.51	.563*	.606*	.73	1	.563*	.606*		.770**
on	8**	*	*	6**		*	*		
Sig. (2-	.00	.001	.000	.00		.001	.000		.000
tailed)	3			0					
N	30	30	30	30	30	30	30		30

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertuisan 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

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

111111

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan harus mencantumkan sumber, 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.

Pearson Correlation	.621**	1.000	.546*	.602**	.563**	1	.546*	.841**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.001		.002	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.693**	.546*	1.000	.644**	.606**	.546*	1	.873**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.002		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.818**	.841*	.873*	.821**	.770**	.841*	.873*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN 6

UJI REABILITAS LOYALITAS KONSUMEN

Case Processing Summary

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

a. Listwise Deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	7

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya 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 7

KUESIONER PENELITIAN

1. Kepada Yth Bapak / Ibu / Saudara / i

Saya Kerwin Derianto, mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business, Jurusan

Manajemen Pemasaran yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul

“Pengaruh Brand Image Terhadap Customer Loyalty Pada Sour Sally Mal Kelapa Gading 3”.

Dengan itu, saya mohon kesediaan dari Saudara / i sekalian untuk mengisi kuisisioner ini. Atas

bantuan dan kerja sama dari Saudara / i sekalian, saya ucapkan terimakasih.

Pilihlah jawaban yang Anda anggap paling sesuai menurut Anda.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju; TS = Tidak Setuju; N=Netral; S = Setuju; SS = Sangat Setuju.

C. Profil Responden

4. Jenis Kelamin :

b. Pria

b. Wanita

5. Usia :

c. <17 tahun

c. 29 – 39 tahun

d. 18 – 28 tahun

d. > 40 tahun

Apakah anda pernah mengkonsumsi Sour Sally di Mal Kelapa Gading 3? Jika ya

maka lanjut ke pertanyaan berikut. Jika tidak, maka cukup sampai disini.

b. Ya

b. Tidak

Hak cipta dilindungi Undang-undang. Untuk keperluan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBLKKG. tanpa izin IBLKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



D. Pernyataan

Variable Citra Merek

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kekuatan (Strength)						
1	Saya Setuju Sour Sally memiliki kesan di benak saya sebagai “Delicious Doesn’t Have to be Sinful”.					
2	Saya Setuju mengkonsumsi Sour Sally adalah mengkonsumsi makanan yang sehat.					
3	Saya Setuju Sour Sally memberikan harga yang sesuai dengan manfaatnya.					
4	Saya Setuju gerai Sour Sally di Mal Kelapa Gading 3 saya mendapatkan layanan yang baik.					
Keunikan (Uniqueness)						
5	Saya Setuju Sour Sally memiliki cita rasa yang berbeda dengan frozen yogurt lainnya.					
6	Saya Setuju Produk “Black Sakura” dalam Sour Sally sesuai dengan gaya hidup yang sehat.					
Kesukaan (Favourable)						
7	Saya Setuju Sour Sally merupakan Brand yang mudah diucapkan.					
8	Saya Setuju Sour Sally merupakan Brand yang mudah diingat.					

1. Ditanya yang mengutip sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.
 b. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 c. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 d. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Variable Loyalitas Konsumen

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Repeat Purchase						
1	Saya Setuju Saya akan membeli kembali produk Sour Sally.					
2	Saya Setuju Saya akan tetap membeli produk Sour Sally walaupun ada merek lain yang menawarkan produk yang menarik.					
3	Saya Setuju Untuk waktu yang akan datang Sour Sally menjadi pilihan pertama saya.					
Retention						
4	Saya Setuju keputusan saya untuk menjadi konsumen Sour Sally adalah keputusan yang sudah tepat.					
5	Saya Setuju akan tetap mengonsumsi Sour Sally meskipun terdapat informasi yang menceritakan kekurangan dari Sour Sally.					
Referalls						
6	Saya Setuju Saya akan memberikan rekomendasi Sour Sally kepada orang lain.					
7	Saya Setuju Saya akan mengajak rekan saya untuk kembali membeli Sour Sally.					



LAMPIRAN 8

DATA KUISIONER

Hak cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Diambil dari:
 - a. Pengujian dan 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.

C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	TOTAL C1-C8	L 1	L 2	L 3	L 4	L 5	L 6	L 7	TOTAL L1-L7
4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	4	4	5	5	4	4	31
3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	5	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	4	4	5	4	2	30	3	4	1	4	4	4	1	21
3	4	4	3	4	4	4	3	29	4	4	4	5	4	4	4	29
5	5	3	4	4	3	5	4	33	4	5	4	5	4	5	4	31
3	4	2	3	4	3	4	3	26	4	3	3	4	4	3	3	24
4	4	5	4	2	4	3	4	30	5	3	5	5	5	3	5	31
3	4	3	3	4	3	4	5	29	5	5	5	1	4	5	5	30
4	4	5	4	3	3	5	3	31	3	4	3	4	5	4	3	26
3	4	4	4	4	4	3	2	28	2	3	3	3	4	3	3	21
4	2	1	1	2	5	1	3	19	2	1	2	2	2	1	2	12
4	5	5	5	4	5	4	4	36	4	5	5	5	5	5	5	34
4	4	5	4	3	4	3	3	30	4	3	3	4	3	3	3	23
3	5	5	4	4	3	4	4	32	5	5	4	5	5	5	4	33
4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	4	4	4	5	2	32	4	5	3	4	4	5	3	28
5	5	4	4	4	4	5	4	35	4	5	5	5	5	5	5	34
5	4	3	3	3	4	3	4	29	4	4	2	3	3	4	2	22
3	5	5	4	4	3	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	5	4	4	3	4	4	31	4	5	4	4	4	5	4	30
4	4	4	4	4	5	4	5	34	4	4	4	5	5	4	4	30
5	4	4	3	3	4	4	4	31	4	4	4	5	4	4	4	29



2/2/2016
19:20:24
2/2/2016
19:20:50
2/2/2016
19:26:08
2/2/2016
19:49:11
2/2/2016
19:56:07
2/2/2016
20:28:57
2/2/2016
20:29:27
2/2/2016
20:53:15
2/2/2016
22:07:50
2/2/2016
23:29:50
2/2/2016
23:30:10
2/3/2016
7:09:45
2/3/2016
12:59:34
2/3/2016
20:38:41
2/3/2016
20:36:31
2/3/2016
20:42:42
2/3/2016
20:54:45
2/3/2016
21:04:09
2/3/2016
21:25:43
2/3/2016
22:09:52
2/3/2016
22:10:02
2/3/2016
22:10:57
2/3/2016
22:12:13
2/3/2016
22:13:13
2/3/2016
22:14:13
2/3/2016
22:15:28
2/3/2016
22:16:29

Ha cicipa mtk IBKKA (Institu Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

>40
Wanita tahun
Pria tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Wanita tahun
Pria tahun

3	4	4	4	4	5	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	5	4	4	5	4	33	4	5	4	5	4	5	4	31
4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	5	4	4	4	5	4	30
4	3	5	4	3	3	4	4	30	5	5	4	4	4	5	4	31
4	5	4	4	5	3	5	4	34	5	5	5	5	4	5	5	34
4	5	4	4	5	4	5	4	35	5	5	5	4	5	5	5	34
4	5	4	5	4	2	4	5	33	5	5	5	4	4	5	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	5	30
3	5	4	4	5	2	4	5	32	4	5	4	5	3	5	4	30
3	4	5	5	4	2	4	5	32	5	4	4	5	5	4	4	31
4	5	4	4	3	3	5	4	32	4	4	4	5	4	4	4	29
4	4	4	5	4	3	5	4	33	4	4	5	5	5	4	5	32
5	3	4	5	4	3	5	4	33	5	5	5	5	4	5	5	34
5	3	3	4	4	4	5	4	32	5	5	5	4	4	5	5	33
3	5	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	5	4	4	4	5	35	5	5	5	4	4	5	5	33
2	5	4	4	5	4	5	4	33	5	5	5	4	5	5	5	34
2	5	4	4	5	3	4	5	32	4	5	4	5	3	5	4	30
3	3	5	4	3	3	4	4	29	5	5	4	4	4	5	4	31
3	4	4	4	4	2	4	5	30	5	4	5	4	4	4	5	31
4	5	4	3	3	4	5	5	33	5	4	5	5	4	4	5	32
5	5	4	4	5	5	5	4	37	4	5	5	5	5	5	5	34
4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	35
1	4	4	3	4	3	4	4	27	4	3	3	4	3	3	3	23
5	5	5	5	5	2	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	35
2	4	5	4	5	4	5	3	32	3	4	3	5	5	4	3	27
2	4	5	4	4	3	4	4	30	4	4	4	5	4	4	4	29

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



2/3/2016 18-28
 22:17:39 Wanita tahun
 2/3/2016 29-39
 22:18:48 Wanita tahun
 2/3/2016 18-28
 22:18:56 Wanita tahun
 2/3/2016 18-28
 22:18:57 Wanita tahun
 2/3/2016 29-39
 22:19:03 Wanita tahun
 2/3/2016 18-28
 22:19:14 Wanita tahun
 2/3/2016 18-28
 22:23:03 Wanita tahun
 2/3/2016 <17
 22:23:34 Pria tahun
 2/3/2016 18-28
 22:24:07 Wanita tahun
 2/3/2016 18-28
 22:28:38 Wanita tahun
 2/3/2016 18-28
 23:00:22 Wanita tahun
 2/3/2016 18-28
 23:52:26 Pria tahun
 2/4/2016 18-28
 9:06:21 Wanita tahun
 2/4/2016 >40
 15:02:57 Wanita tahun
 2/4/2016 <17
 15:04:11 Wanita tahun
 2/5/2016 18-28
 11:58:54 Pria tahun
 2/5/2016 18-28
 11:59:28 Pria tahun
 2/5/2016 18-28
 12:00:19 Wanita tahun
 2/5/2016 29-39
 12:01:11 Pria tahun
 2/5/2016 29-39
 12:02:06 Wanita tahun
 2/5/2016 29-39
 12:02:42 Pria tahun
 2/5/2016 29-39
 12:03:19 Wanita tahun
 2/5/2016 <17
 12:04:28 Wanita tahun
 2/5/2016 29-39
 12:20:33 Pria tahun
 2/5/2016 29-39
 13:08:02 Pria tahun
 2/5/2016 29-39
 13:44:09 Pria tahun
 2/5/2016 18-28
 16:51:44 Pria tahun

Ha cicipa mtk IBKKG (Institu Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Instru Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2	5	5	5	5	2	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	4	4	2	4	4	31	3	4	4	3	4	4	4	26
4	3	4	2	3	2	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	5	4	4	32	4	5	4	5	4	5	4	31
3	5	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	4	4	31	5	4	5	4	4	4	5	31
5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	4	5	5	5	4	32
4	3	4	3	3	3	3	3	26	4	4	3	3	3	4	3	24
4	4	5	3	4	3	4	2	29	4	3	4	4	4	3	4	26
5	3	5	4	4	5	4	4	34	4	5	5	4	4	5	5	32
5	4	4	5	5	5	5	5	38	3	5	5	5	5	5	5	33
4	5	5	3	4	3	3	4	31	4	5	3	4	4	5	3	28
4	5	5	5	5	3	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	4	3	3	3	4	23
4	4	3	3	4	3	4	3	28	4	4	4	4	3	4	4	27
4	5	5	5	4	3	4	5	35	4	5	5	4	4	5	5	32
3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	3	3	5	4	30	5	5	5	5	4	5	5	34
4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	4	4	29
3	4	3	5	4	5	4	5	33	5	4	5	4	5	4	5	32
2	5	4	4	5	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	1	5	4	5	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	5	5	4	4	4	5	34	4	5	4	5	4	5	4	31
4	4	4	4	4	4	5	4	33	5	4	5	4	5	4	5	32
5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	5	5	4	4	30

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



18-28	4	4	5	4	4	3	4	4	32	4	5	5	4	4	5	5	32
tahun	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	28
18-28	2	4	4	4	4	4	4	5	31	5	4	4	4	5	4	4	30
tahun	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28
29-39	2	4	4	4	4	3	4	5	30	4	5	4	5	4	5	4	31
tahun	2	4	4	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
18-28	3	4	4	4	4	5	5	4	33	5	5	5	4	4	5	5	33
tahun	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
18-28	3	4	4	5	5	4	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28
tahun	4	4	2	5	4	3	4	5	31	3	4	4	5	4	4	4	28
18-28	2	4	3	4	5	2	5	4	29	4	4	5	4	5	4	5	31
tahun	2	5	4	4	4	4	4	4	31	5	4	4	4	3	4	4	28
>40	4	3	4	4	4	3	5	4	31	4	4	4	4	5	4	4	29
tahun	3	3	2	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28
18-28	3	3	2	4	3	3	4	4	26	4	4	5	5	5	4	5	32
tahun	3	4	4	5	4	3	4	5	32	5	4	4	4	5	4	4	30
18-28	4	4	5	4	3	4	4	4	32	5	5	5	4	4	5	5	33
tahun	2	4	4	3	4	3	4	4	28	3	5	4	5	5	5	4	31
29-39	4	4	2	4	3	4	4	4	29	5	5	4	5	5	5	4	33
tahun	3	4	5	4	3	4	5	4	32	4	4	5	4	4	4	5	30
29-39	2	4	5	3	3	3	4	4	28	4	5	4	4	5	5	4	31
18-28	3	3	3	4	5	5	5	4	32	4	5	5	5	5	5	5	34
tahun																	

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



LAMPIRAN 9

OUTPUT UJI NORMALITAS

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.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.70047876
	Absolute	.081
Most Extreme Differences	Positive	.046
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.810
Asymp. Sig. (2-tailed)		.528

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.



LAMPIRAN 10

OUTPUT UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728 ^a	.530	.526	2.714	1.762

a. Predictors: (Constant), CITRA_MERKEK

b. Dependent Variable: CUST_LOYALTY

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 11

OUTPUT 5 UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.662	1.569		4.882	.000
Citra_merek	-.177	.049	-.340	-3.574	.001

a. Dependent Variable: RES_2

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 12

OUTPUT 5 UJI KEBERARTIAN MODEL (UJI F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	815.194	1	815.194	110.655	.000 ^b
1 Residual	721.966	98	7.367		
Total	1537.160	99			

a. Dependent Variable: CUST_LOYALTY

b. Predictors: (Constant), CITRA_MEREK

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.



LAMPIRAN 13

OUTPUT ANALISIS KORELASI PEARSON

Correlations

		CITRA_MERKEK	CUST_LOYALT Y
	Pearson Correlation	1	.728**
CITRA_MERKEK	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
	Pearson Correlation	.728**	1
CUST_LOYALTY	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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 14

OUTPUT 5 UJI SIGNIFIKANSI KOEFISIENSI (UJI T)

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.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.146	2.641		.813	.418
CITRA_MERKE	.874	.083	.728	10.519	.000

a. Dependent Variable: CUST_LOYALTY



LAMPIRAN 15

OUTPUT KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728 ^a	.530	.526	2.714	1.762

- a. Predictors: (Constant), CITRA_MERЕК
- b. Dependent Variable: CUST_LOYALTY

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.