



© 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.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

(C)

Hak cipta milik IBKKG **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
and Tercantumkan dalam
mengharapkan para responden menjawab dengan akurat dan sesuai dengan pendapat
maupun pengalaman masing-masing. Demikian kuesioner ini saya sampaikan, atas
partisipasi dan ketersediaan saudara meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, saya
ucapkan terima kasih.**

Apakah Anda pernah berkunjung dan membeli produk di *The Coffee Bean and Tea Leaf* Mall Artha Gading dalam satu bulan terakhir ?

- a. Ya b. Tidak

Jika Ya, lanjut ke pertanyaan berikutnya. Jika Tidak, berhenti mengisi.

Profil Responden

Nama

(boleh diisi boleh tidak)

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

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

- a. 17 – 24 tahun
 - b. 25 – 34 tahun
 - c. 35 – 50 tahun
 - d. > 50 tahun

3. Pekerjaan :

4. Frekuensi Anda berkunjung dan membeli produk di *The Coffee Bean and Tea Leaf*

Mall Artha Gading dalam satu bulan terakhir :

- a. 1 kali c. 3 kali
b. 2 kali d. Lebih dari 3 kali

Petunjuk : Berilah tanda silang (x) sesuai dengan jawaban Anda pada tabel.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju

N 5 = Netral

1st

A. Citra merek

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> memiliki reputasi yang tinggi.					
2.	Menurut saya, <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> telah memberikan pertanggung jawaban sosial yang baik.					
3.	Menurut saya, <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> telah menyampaikan citra merek yang baik kepada pelanggannya.					

B. Harga

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga produk <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> terjangkau bagi saya.					
2.	Harga yang ditawarkan <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> sesuai dengan kualitas produknya.					
3.	Harga produk <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> lebih murah daripada pesaing sejenis.					
4.	Harga yang ditawarkan <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> sesuai dengan manfaat produk yang saya dapatkan.					

C. Kualitas Pelayanan

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> memiliki respon yang cepat dalam memberikan pelayanan dan informasi.					
2.	<i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan.					
3.	<i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.					
4.	Karyawan <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> memiliki pengetahuan dan kemampuan yang dapat dipercaya.					
5.	<i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> memiliki fasilitas dan perlengkapan yang baik.					

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

D. Keputusan Pembelian

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki keinginan untuk membeli produk <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> .					
2.	Secara keseluruhan, saya puas terhadap <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> .					
3.	Saya akan melakukan pembelian kembali produk <i>The Coffee Bean and Tea Leaf</i> .					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



LAMPIRAN 2

(C)

Data Kuesioner Responden

NO	Peta Institusi (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	BI	BI	P	P	P	SQ	SQ	SQ	SQ	PD	PD	PD		
		2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3
1	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1997	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5
2	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menaculumkan dan menyebutkan sumber.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
5	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1
6	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4
8	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
9	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
10	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
11	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1
12	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	4	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
14	1	1	3	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
15	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4
20	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
21	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
24	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
25	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3
26	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1	2	1
27	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3
28	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3
30	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
31	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
32	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4
33	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3
36	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



39	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
42	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
43	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
45	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
46	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4
47	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
48	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
51	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	5
52	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
55	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
59	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
60	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
61	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
62	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
64	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
65	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
66	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3
68	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
69	5	5	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
70	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
71	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	1	3	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
76	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
77	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
78	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
79	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
80	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
82	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
83	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



84	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5
85	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3
86	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5
87	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5
88	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
89	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
90	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3
91	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5
92	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
93	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
94	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
95	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4
96	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
97	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
98	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
99	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
101	4	4	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
104	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
105	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
106	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4
107	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	4	2	5	4	3	1	2	3	4	3	3	5	4	4	4
109	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
111	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
113	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3
114	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
115	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
116	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
117	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
118	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
119	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5
120	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
121	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
122	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
123	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
128	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4

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



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

(C) Maktaba KKG (Kwakwaniya Secondary School Informatika Kwik Kian Gie)

129	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
130	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
131	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3
132	Hakikat	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	Dilarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
134	praktis	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
135	Hukum	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Kekurangan	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
137	IBI	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4
138	KKG	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4
139	sebagian	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
140	analan	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
141	analisa	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4
142	analisis	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3
143	analisis	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2
144	analisis	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
145	analisis	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

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

LAMPIRAN 3

(C)

Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

a. Keputusan Pembelian (Purchase Decision)

PD1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	1.4	1.4	1.4	
2	8	5.5	5.5	6.9	
3	23	15.9	15.9	22.8	
4	88	60.7	60.7	83.4	
5	24	16.6	16.6	100.0	
Total	145	100.0	100.0		

PD2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	1	.7	.7	.7	
2	5	3.4	3.4	4.1	
3	19	13.1	13.1	17.2	
4	64	44.1	44.1	61.4	
5	56	38.6	38.6	100.0	
Total	145	100.0	100.0		

PD3					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	1.4	1.4	1.4	
2	3	2.1	2.1	3.4	
3	31	21.4	21.4	24.8	
4	82	56.6	56.6	81.4	
5	27	18.6	18.6	100.0	
Total	145	100.0	100.0		

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PD1	145	3.86	.808	.067
PD2	145	4.17	.833	.069
PD3	145	3.89	.774	.064

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mean	145	3.969	.7044	.0585

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PD1	57.470	144	.000	3.855	3.72	3.99
PD2	60.183	144	.000	4.166	4.03	4.30
PD3	60.525	144	.000	3.890	3.76	4.02

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Hak Cipta milik IBKKG	67.849	144	.000	3.9690	3.853	4.085
Hak Cipta Dil.						

b. Citra Merek (Brand Image)

BI1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.4	1.4	1.4
2	1	.7	.7	2.1
3	31	21.4	21.4	23.4
4	84	57.9	57.9	81.4
5	27	18.6	18.6	100.0
Total	145	100.0	100.0	

BI2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.1	2.1	2.1
2	5	3.4	3.4	5.5
3	38	26.2	26.2	31.7
4	81	55.9	55.9	87.6
5	18	12.4	12.4	100.0
Total	145	100.0	100.0	

BI3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	3	2.1	2.1	2.8
3	18	12.4	12.4	15.2
4	80	55.2	55.2	70.3
5	43	29.7	29.7	100.0
Total	145	100.0	100.0	

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

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





One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BI1	145	3.92	.741	.062
BI2	145	3.73	.802	.067
BI3	145	4.11	.746	.062

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mean	145	3.922	.6518	.0541

One-Sample Test

Test Value = 0

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
BI1	63.681	144	.000	3.917	3.80	4.04
BI2	56.053	144	.000	3.731	3.60	3.86
BI3	66.308	144	.000	4.110	3.99	4.23

One-Sample Test

Test Value = 0

Hak Cipta Dilindungi Undang	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mean	72.463	144	.000	3.9221	3.815	4.029

c. Harga (Price)

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	2.8	2.8	2.8
2	11	7.6	7.6	10.3
3	52	35.9	35.9	46.2
4	71	49.0	49.0	95.2
5	7	4.8	4.8	100.0
Total	145	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	6	4.1	4.1	4.8
3	23	15.9	15.9	20.7
4	78	53.8	53.8	74.5
5	37	25.5	25.5	100.0
Total	145	100.0	100.0	

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



P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilanggar Hak Cipta milik IBKKG	5	3.4	3.4	3.4
2. Hak Cipta dilindungi	20	13.8	13.8	17.2
3. Hak Cipta tidak dilindungi	57	39.3	39.3	56.6
4. Hak Cipta tidak dikenal	56	38.6	38.6	95.2
5. Tidak tahu	7	4.8	4.8	100.0
Total	145	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilanggar Hak Cipta milik IBKKG	2	1.4	1.4	1.4
2. Hak Cipta dilindungi	11	7.6	7.6	9.0
3. Hak Cipta tidak dilindungi	24	16.6	16.6	25.5
4. Hak Cipta tidak dikenal	71	49.0	49.0	74.5
5. Tidak tahu	37	25.5	25.5	100.0
Total	145	100.0	100.0	

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
P1	145	3.46	.816	.068
P2	145	3.99	.804	.067
P3	145	3.28	.886	.074
P4	145	3.90	.918	.076

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mean	145	3.674	.6830	.0567

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
P1	50.967	144	.000	3.455	3.32	3.59
P2	59.834	144	.000	3.993	3.86	4.13
P3	44.537	144	.000	3.276	3.13	3.42
P4	51.092	144	.000	3.897	3.75	4.05

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mean	64.782	144	.000	3.6745	3.562	3.787

1. Dilanggar Hak Cipta milik IBKKG
- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hak cipta milik IBKKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

d. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

SQ1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Hak cipta milik IBKKG	3	2.1	2.1	2.1
2	4	2.8	2.8	4.8
3	24	16.6	16.6	21.4
4	73	50.3	50.3	71.7
5	41	28.3	28.3	100.0
Total	145	100.0	100.0	

SQ2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilindungi Undang-Undang	1	.7	.7	.7
2	5	3.4	3.4	4.1
3	15	10.3	10.3	14.5
4	69	47.6	47.6	62.1
5	55	37.9	37.9	100.0
Total	145	100.0	100.0	

SQ3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	1	.7	.7	.7
2	7	4.8	4.8	5.5
3	38	26.2	26.2	31.7
4	67	46.2	46.2	77.9
5	32	22.1	22.1	100.0
Total	145	100.0	100.0	

SQ4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	2	3	2.1	2.1
2	42	29.0	29.0	31.0
3	72	49.7	49.7	80.7
4	28	19.3	19.3	100.0
Total	145	100.0	100.0	

SQ5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	1	.7	.7	.7
2	3	2.1	2.1	2.8
3	16	11.0	11.0	13.8
4	76	52.4	52.4	66.2
5	49	33.8	33.8	100.0
Total	145	100.0	100.0	

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SQ1	145	4.00	.866	.072
SQ2	145	4.19	.808	.067
SQ3	145	3.84	.847	.070
SQ4	145	3.86	.742	.062
SQ5	145	4.17	.755	.063

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Hak Cipta milik IBKKG	145	4.011	.6569	.0546

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Test Value = 0	
					95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
SQ1	55.618	144	.000	4.000	3.86	4.14
SQ2	62.400	144	.000	4.186	4.05	4.32
SQ3	54.600	144	.000	3.841	3.70	3.98
SQ4	62.692	144	.000	3.862	3.74	3.98
SQ5	66.459	144	.000	4.166	4.04	4.29

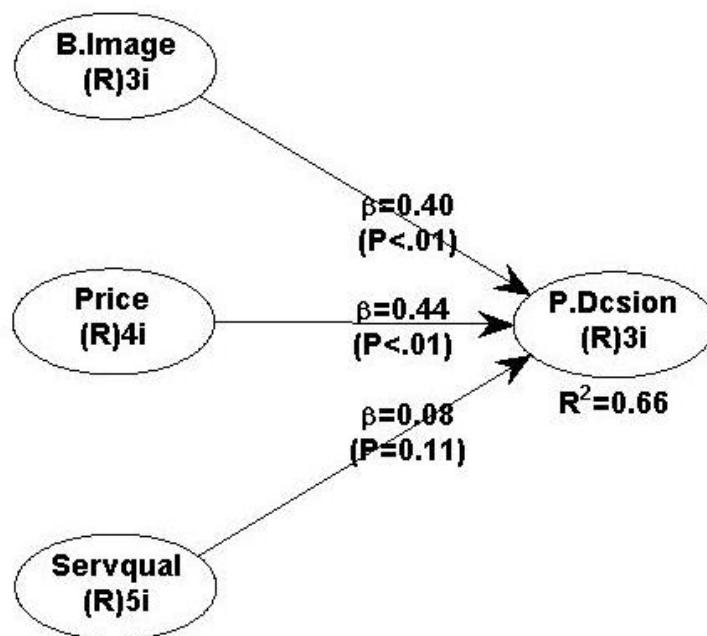
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Test Value = 0	
					95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Mean	73.524	144	.000	4.0110	3.903	4.119



LAMPIRAN 4

(C)

-Hasil Pengolahan Data Dengan WarpPLS 5.0



Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.307, P<0.001

Average R-squared (ARS)=0.662, P<0.001

Average adjusted R-squared (AARS)=0.655, P<0.001

Average block VIF (AVIF)=2.312, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3

Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.652, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3

Tenetur aus GoF (GoF)=0.681, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36

Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1

R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1

Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7

Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menaftumkan dan menyebutkan sumber.
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, tanpa izin IBIKKG.

* Path coefficients and P values *

1. Path coefficients

B.Image Price Servqua P.Dcsio

0.403 0.437 0.082

B.Image Price Servqua P.Dcsio

<0.001 <0.001 0.108

* Standard errors for path coefficients *

B.Image Price Servqua P.Dcsio

0.066 0.066 0.066

* Effect sizes for path coefficients *

B.Image Price Servqua P.Dcsio

B.Image Price Servqua P.Dcsio
0.287 0.319 0.056

1. Bilahang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menacantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - 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.





* Combined loadings and cross-loadings *

C

	Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	B.Image	Price	Servqua	P.Dcsio	Type (a)	SE	P value
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	BI 1	0.853	-0.019	-0.082	-0.061	Reflect	0.066	<0.001
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	BI 2	0.813	0.181	-0.062	-0.056	Reflect	0.066	<0.001
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	BL3	0.899	-0.146	0.135	0.109	Reflect	0.066	<0.001
	HK	0.065	0.805	0.021	-0.272	Reflect	0.066	<0.001
	HP	0.077	0.851	-0.034	0.242	Reflect	0.066	<0.001
	PI	0.107	0.675	-0.152	-0.348	Reflect	0.066	<0.001
	PD1	0.053	0.861	0.132	0.288	Reflect	0.066	<0.001
	PD2	0.186	0.216	0.866	-0.280	Reflect	0.066	<0.001
	PD3	0.052	0.194	0.892	-0.008	Reflect	0.066	<0.001
	PD4	-0.080	-0.325	0.829	0.191	Reflect	0.066	<0.001
	PD5	0.392	-0.089	0.687	-0.115	Reflect	0.066	<0.001
	PD6	0.160	-0.037	0.797	0.213	Reflect	0.066	<0.001
	PD7	0.030	0.088	0.008	0.887	Reflect	0.066	<0.001
	PD8	0.017	0.139	0.095	0.883	Reflect	0.066	<0.001
	PD9	-0.049	-0.237	-0.108	0.847	Reflect	0.066	<0.001

* Indicator weights *

D

	Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	B.Image	Price	Servqua	P.Dcsio	Type (a)	SE	P value	VIF	WLS	ES
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	BI 1	0.388	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.066	<0.001	1.913	1	0.331
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	BI 2	0.370	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.066	<0.001	1.619	1	0.301
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	BI 3	0.409	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.066	<0.001	2.271	1	0.368
	PI 1	0.000	0.313	0.000	0.000	Reflect	0.066	<0.001	1.700	1	0.252
	PI 2	0.000	0.331	0.000	0.000	Reflect	0.066	<0.001	2.354	1	0.282
	PI 3	0.000	0.263	0.000	0.000	Reflect	0.066	<0.001	1.350	1	0.177
	PI 4	0.000	0.335	0.000	0.000	Reflect	0.066	<0.001	2.452	1	0.289
	SQ 1	0.000	0.000	0.259	0.000	Reflect	0.066	<0.001	2.751	1	0.224
	SQ 2	0.000	0.000	0.267	0.000	Reflect	0.066	<0.001	3.352	1	0.238
	SQ 3	0.000	0.000	0.248	0.000	Reflect	0.066	<0.001	2.125	1	0.206
	SQ 4	0.000	0.000	0.206	0.000	Reflect	0.066	0.001	1.550	1	0.141
	SQ 5	0.000	0.000	0.239	0.000	Reflect	0.066	<0.001	2.075	1	0.190
	PD 1	0.000	0.000	0.000	0.388	Reflect	0.066	<0.001	2.195	1	0.344
	PD 2	0.000	0.000	0.000	0.387	Reflect	0.066	<0.001	2.158	1	0.342
	PD 3	0.000	0.000	0.000	0.371	Reflect	0.066	<0.001	1.802	1	0.314

E

Cronbach's alpha coefficients

	B.Image	Price	Servqua	P.Dcsio
0.816	0.811	0.873		0.843

* Indirect and total effects *				

Total effects				
	B.Image	Price	Servqua	P.Dcsio
B.Image				
Price				
Servqua				
P.Dcsio	0.403	0.437	0.082	