



LAMPIRAN 1

PRA KUESIONER

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

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa/i Kwik Kian Gie School Of Business (KSB) yang sedang melakukan penelitian skripsi. Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuesioner dibawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini :

Keterangan :

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

I. KUALITAS PRODUK (PRODUCT QUALITY)

Penilaian mengenai kualitas produk pada sebuah produk Itadakimasu

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Bentuk						
1.	Bentuk dan model produk yang ditawarkan Itadakimasu berbeda dengan Restoran Jepang lainnya.					
2.	Itadakimasu menawarkan porsi makanan yang lebih banyak dari Restoran Jepang lainnya.					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Keistimewaan						
1.	Karakteristik produk yang ditawarkan Itadakimasu menambah ketertarikan konsumen terhadap produk					

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.



No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Penyesuaian						
1.	Produk yang ditawarkan Itadakimasu sesuai dengan kebutuhan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Mutu Kinerja						
1.	Produk Itadakimasu memiliki kualitas yang tinggi.					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Mutu Kesesuaian						
1.	Produk yang disajikan Itadakimasu sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan.					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
F. Gaya						
1.	Penampilan produk Itadakimasu memiliki keunikan tersendiri					
2.	Keunikan produk Itadakimasu menimbulkan perasaan puas bagi konsumen.					

II. CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)

Penilaian mengenai citra merek pada sebuah produk Itadakimasu

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Functional Image						
1.	Produk Itadakimasu memiliki kualitas yang unggul					
2.	Produk Itadakimasu memiliki karakteristik yang lebih baik daripada pesaing					
3.	Produk yang ditawarkan merek lain lebih murah					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Affective Image						
1.	Itadakimasu adalah merek yang baik					
2.	Merek Itadakimasu memiliki kepribadian yang membedakan dirinya dengan pesaing					
3.	Merek Itadakimasu tidak mengecewakan konsumen					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Reputation						
1	Itadakimasu adalah salah satu merek yang terbaik dalam Restoran Jepang					
2	Merek Itadakimasu sangat kuat di pasar					

III. KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*)

Penilaian mengenai kepuasan konsumen pada sebuah produk Itadakimasu

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Kualitas Produk						
1	Konsumen merasa puas setelah membeli produk Itadakimasu yang berkualitas					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Harga						
1	Harga produk yang ditawarkan Itadakimasu sesuai dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Kualitas Pelayanan						
1	Itadakimasu memberikan pelayanan dengan cepat yang memuaskan konsumen					
2	Itadakimasu memberikan pelayanan yang ramah dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Faktor Emosional						
1	Konsumen merasa bangga dan percaya diri menjadi konsumen Itadakimasu					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Kemudahan						
1	Konsumen mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan Itadakimasu					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



LAMPIRAN 2

Data Pra Kuesioner

Kualitas Produk

RESP	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	Total
1	4	5	5	5	4	4	5	5	37
2	2	4	4	5	4	2	4	3	28
3	4	5	5	5	4	4	4	3	34
4	1	3	3	3	4	4	4	4	26
5	2	4	4	3	3	3	4	3	26
6	5	3	4	4	3	4	4	2	29
7	5	4	3	4	5	3	5	3	32
8	4	4	4	5	4	4	4	3	32
9	3	4	3	3	4	3	4	4	28
10	3	4	5	4	4	5	4	3	32
11	3	2	4	4	4	4	4	4	29
12	3	4	3	4	4	2	4	4	28
13	3	4	3	5	4	5	4	4	32
14	3	5	5	5	5	5	5	4	37
15	5	5	4	4	4	4	3	2	31
16	2	3	3	4	4	2	3	3	24
17	2	3	4	4	4	1	4	2	24
18	2	4	4	4	4	4	4	5	31
19	2	4	3	3	3	3	3	4	25
20	3	3	4	4	4	4	3	2	27
21	2	2	3	4	1	4	1	1	18
22	4	4	4	5	4	3	4	3	31
23	2	4	4	4	3	4	2	2	25
24	3	4	4	2	2	2	2	3	22
25	3	4	4	4	4	4	4	3	30
26	2	4	2	3	2	2	3	2	20
27	4	2	2	4	4	3	4	5	28
28	5	4	3	5	4	3	3	4	31
29	5	4	4	3	3	3	3	2	27
30	5	5	4	5	4	4	4	4	35

© Hak cipta milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Data Pra Kuesioner

Citra Merek

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	Total
1	5	4	4	4	5	4	5	5	36
2	4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	5	5	4	5	5	4	4	5	37
4	5	4	3	3	3	3	4	4	29
5	3	3	3	3	3	3	3	4	25
6	3	3	2	3	2	3	3	4	23
7	5	3	3	3	3	5	5	5	32
8	4	4	4	4	3	3	4	4	30
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	5	4	3	4	5	4	4	5	34
11	4	4	3	3	4	3	3	5	29
12	4	5	3	4	4	5	4	4	33
13	5	4	3	5	4	3	5	5	34
14	5	5	3	4	5	4	5	5	36
15	3	3	3	4	3	3	4	3	26
16	5	5	2	3	2	4	4	3	28
17	3	4	3	4	1	4	3	4	26
18	5	4	4	5	5	4	4	5	36
19	3	3	4	4	3	4	4	3	28
20	5	3	3	4	3	3	5	4	30
21	3	4	1	3	1	2	1	3	18
22	4	3	4	4	4	4	4	5	32
23	3	4	4	3	4	4	4	4	30
24	4	4	4	4	4	4	5	5	34
25	4	5	3	3	3	4	4	5	31
26	3	2	3	3	4	3	3	3	24
27	4	4	3	5	3	4	5	5	33
28	3	3	3	5	3	4	4	5	30
29	5	4	4	4	4	4	4	3	32
30	5	4	3	4	4	4	4	4	32

© Hak cipta milik 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.



Data Pra Kuesioner

Kepuasan Konsumen

RESP	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	Total
1	3	2	2	4	4	4	19
2	4	2	2	3	4	5	20
3	4	2	2	3	3	2	16
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	3	4	3	4	21
6	5	4	3	5	5	5	27
7	4	2	2	3	2	2	15
8	4	4	4	4	4	3	23
9	5	3	3	3	5	5	24
10	1	3	3	3	3	3	16
11	4	3	3	3	4	4	21
12	1	1	1	1	1	1	6
13	3	3	3	3	3	3	18
14	1	3	3	3	3	3	16
15	4	4	4	5	4	5	26
16	3	2	2	4	4	4	19
17	1	1	2	3	4	5	16
18	4	3	3	3	4	2	19
19	4	2	2	4	3	3	18
20	4	4	3	4	4	3	22
21	4	4	5	4	4	3	24
22	4	3	3	3	4	4	21
23	5	2	2	4	2	2	17
24	5	4	3	4	4	4	24
25	4	3	3	3	4	4	21
26	4	2	2	4	3	2	17
27	5	2	2	2	4	4	19
28	5	2	1	2	3	3	16
29	5	4	5	4	3	3	24
30	5	3	3	5	5	5	26

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

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

a. Penguutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 3

Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner I

Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	8

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	SKORTOT
KP1	Pearson Correlation	1	.316	.176	.352	.276	.191	.235	.023	.557**
	Sig. (2-tailed)		.089	.353	.056	.141	.311	.211	.906	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.316	1	.472**	.262	.289	.179	.311	.166	.589**
	Sig. (2-tailed)	.089		.009	.162	.121	.345	.094	.381	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.176	.472**	1	.338	.257	.415*	.278	-.051	.550**
	Sig. (2-tailed)	.353	.009		.068	.170	.022	.137	.791	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.352	.262	.338	1	.522**	.365*	.401*	.199	.678**
	Sig. (2-tailed)	.056	.162	.068		.003	.047	.028	.293	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.276	.289	.257	.522**	1	.204	.796**	.515**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.141	.121	.170	.003		.281	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.191	.179	.415*	.365*	.204	1	.170	.153	.547**
	Sig. (2-tailed)	.311	.345	.022	.047	.281		.369	.418	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	.235	.311	.278	.401*	.796**	.170	1	.572**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.211	.094	.137	.028	.000	.369		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	.023	.166	-.051	.199	.515**	.153	.572**	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.906	.381	.791	.293	.004	.418	.001		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORTOT	Pearson Correlation	.557**	.589**	.550**	.678**	.766**	.547**	.749**	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002	.000	.000	.002	.000	.003	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	8

Correlations

	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	SKORTOT	
CM1	Pearson Correlation	1	.465**	.194	.263	.513**	.307	.581**	.385*	.710**
	Sig. (2-tailed)		.010	.304	.161	.004	.099	.001	.036	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM2	Pearson Correlation	.465**	1	.000	.143	.193	.319	.154	.249	.460*
	Sig. (2-tailed)	.010		1.000	.450	.306	.086	.417	.185	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM3	Pearson Correlation	.194	.000	1	.414*	.629**	.430*	.522**	.287	.648**
	Sig. (2-tailed)	.304	1.000		.023	.000	.018	.003	.124	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM4	Pearson Correlation	.263	.143	.414*	1	.390*	.265	.455*	.393*	.606**
	Sig. (2-tailed)	.161	.450	.023		.033	.157	.012	.032	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM5	Pearson Correlation	.513**	.193	.629**	.390*	1	.369*	.509**	.477**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.004	.306	.000	.033		.044	.004	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM6	Pearson Correlation	.307	.319	.430*	.265	.369*	1	.542**	.349	.644**
	Sig. (2-tailed)	.099	.086	.018	.157	.044		.002	.059	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM7	Pearson Correlation	.581**	.154	.522**	.455*	.509**	.542**	1	.484**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.001	.417	.003	.012	.004	.002		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM8	Pearson Correlation	.385*	.249	.287	.393*	.477**	.349	.484**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.036	.185	.124	.032	.008	.059	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORTOT	Pearson Correlation	.710**	.460*	.648**	.606**	.794**	.644**	.795**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



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).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	SKORTOT
KK1	Pearson Correlation	1	.337	.201	.358	.383*	.192	.610**
	Sig. (2-tailed)		.069	.286	.052	.037	.310	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	.337	1	.853**	.578**	.438*	.274	.786**
	Sig. (2-tailed)	.069		.000	.001	.015	.144	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	.201	.853**	1	.524**	.394*	.233	.717**
	Sig. (2-tailed)	.286	.000		.003	.031	.215	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	.358	.578**	.524**	1	.473**	.397*	.752**
	Sig. (2-tailed)	.052	.001	.003		.008	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK5	Pearson Correlation	.383*	.438*	.394*	.473**	1	.801**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.037	.015	.031	.008		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KK6	Pearson Correlation	.192	.274	.233	.397*	.801**	1	.669**
	Sig. (2-tailed)	.310	.144	.215	.030	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
SKORTOT	Pearson Correlation	.610**	.786**	.717**	.752**	.803**	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



LAMPIRAN 4
KUESIONER

© Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa/i Kwik Kian Gie School Of Business (KSB) yang sedang melakukan penelitian skripsi. Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuesioner dibawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

III. KUALITAS PRODUK (PRODUCT QUALITY)

Penilaian mengenai kualitas produk pada sebuah produk Itadakimasu

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Bentuk						
1.	Bentuk dan model produk yang ditawarkan Itadakimasu berbeda dengan Restoran Jepang lainnya.					
2.	Itadakimasu menawarkan porsi makanan yang lebih banyak dari Restoran Jepang lainnya.					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Keistimewaan						
1.	Karakteristik produk yang ditawarkan Itadakimasu menambah ketertarikan konsumen terhadap produk					

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



No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Penyesuaian						
1.	Produk yang ditawarkan Itadakimasu sesuai dengan kebutuhan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Mutu Kinerja						
1	Produk Itadakimasu memiliki kualitas yang tinggi.					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Mutu Kesesuaian						
1	Produk yang disajikan Itadakimasu sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan.					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
F. Gaya						
1.	Penampilan produk Itadakimasu memiliki keunikan tersendiri					
	Keunikan produk Itadakimasu menimbulkan perasaan puas bagi konsumen.					

IV. CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)

Penilaian mengenai citra merek pada sebuah produk Itadakimasu

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Functional Image						
1.	Produk Itadakimasu memiliki kualitas yang unggul					
2.	Produk Itadakimasu memiliki karakteristik yang lebih baik daripada pesaing					
3.	Produk yang ditawarkan merek lain lebih murah					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Affective Image						
1.	Itadakimasu adalah merek yang baik					
2.	Merek Itadakimasu memiliki kepribadian yang membedakan dirinya dengan pesaing					
3.	Merek Itadakimasu tidak mengecewakan konsumen					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Reputation						
1	Itadakimasu adalah salah satu merek yang terbaik dalam Restoran Jepang					
2	Merek Itadakimasu sangat kuat di pasar					

III. KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*)

Penilaian mengenai kepuasan konsumen pada sebuah produk Itadakimasu

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Kualitas Produk						
1	Konsumen merasa puas setelah membeli produk Itadakimasu yang berkualitas					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Harga						
1	Harga produk yang ditawarkan Itadakimasu sesuai dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Kualitas Pelayanan						
1	Itadakimasu memberikan pelayanan dengan cepat yang memuaskan konsumen					
2	Itadakimasu memberikan pelayanan yang ramah dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Faktor Emosional						
1	Konsumen merasa bangga dan percaya diri menjadi konsumen Itadakimasu					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Kemudahan						
1	Konsumen mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan Itadakimasu					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

LAMPIRAN 5

Data Kuesioner

Kualitas Produk

RESPONDEN	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	Total
1	5	5	4	4	5	4	5	5	37
2	5	3	5	5	5	5	5	5	38
3	5	3	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	5	4	5	34
5	4	4	4	4	5	4	5	5	35
6	5	4	5	5	5	5	5	4	38
7	3	3	3	4	4	5	3	4	29
8	4	3	4	4	4	4	4	4	31
9	4	3	3	3	4	4	4	4	29
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	4	39
12	4	3	4	4	4	4	4	4	31
13	5	4	5	4	5	4	5	4	36
14	4	4	4	4	4	5	5	5	35
15	4	3	4	3	4	4	4	3	29
16	5	4	4	3	3	5	3	3	30
17	3	4	3	3	1	3	3	4	24
18	4	3	5	4	4	4	3	4	31
19	4	4	3	4	5	4	4	3	31
20	4	4	5	4	4	5	5	4	35
21	3	4	4	4	5	3	5	5	33
22	4	4	4	3	3	4	5	4	31
23	5	4	4	4	4	4	5	5	35
24	4	4	4	4	4	4	3	3	30
25	3	3	3	5	5	4	4	4	31
26	4	4	4	4	4	4	5	4	33
27	4	5	5	5	5	3	5	3	35
28	5	5	5	4	4	5	4	3	35
29	4	4	4	4	4	4	4	5	33
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	4	3	4	3	3	4	4	3	28
32	4	4	3	3	5	3	4	3	29
33	2	3	3	4	4	5	4	4	29
34	5	5	5	5	5	4	5	4	38
35	3	3	2	3	3	3	3	3	23
36	5	2	1	4	4	4	4	4	28
37	4	3	3	3	3	3	3	3	25

C Hak cipta milik IBI KKG (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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	4	4	3	3	3	4	5	5	31
40	3	5	5	5	5	4	5	4	36
41	5	4	4	4	3	4	5	4	33
42	3	4	3	3	4	2	4	4	27
43	3	3	2	4	4	3	4	4	27
44	4	4	3	3	3	4	4	3	28
45	4	3	3	5	5	4	5	5	34
46	5	4	4	4	4	4	5	4	34
47	5	3	3	5	3	5	4	4	32
48	5	4	4	4	3	4	5	4	33
49	3	4	3	3	4	2	4	4	27
50	5	3	3	2	5	3	4	4	29
51	4	3	4	4	3	3	3	4	28
52	3	4	5	4	4	5	5	3	33
53	4	4	5	4	4	4	4	4	33
54	4	5	4	3	4	5	4	4	33
55	4	4	4	4	4	5	4	4	33
56	4	3	5	5	4	5	4	5	35
57	4	4	3	4	4	4	4	3	30
58	4	3	3	3	3	3	4	3	26
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	3	3	4	3	3	3	3	5	27
61	5	5	5	3	3	4	5	4	34
62	4	3	4	4	3	4	3	3	28
63	4	4	4	4	3	4	4	3	30
64	5	4	5	4	4	5	5	5	37
65	5	3	3	4	3	5	4	4	31
66	4	3	4	4	4	4	4	3	30
67	3	4	4	4	3	3	3	3	27
68	4	4	4	4	4	4	4	5	33
69	4	4	4	4	4	5	4	4	33
70	4	3	4	3	3	3	3	3	26
71	3	3	4	3	3	3	4	4	27
72	3	4	4	3	4	4	5	5	32
73	4	4	4	3	3	4	4	4	30
74	4	3	5	5	3	4	5	3	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	3	2	5	4	4	4	5	3	30
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	3	4	4	3	3	5	4	3	29
79	3	3	2	3	5	3	3	4	26
80	4	4	4	3	3	4	3	3	28

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.



81	4	3	5	4	4	4	2	3	29
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	5	4	4	5	4	4	34
84	4	4	4	4	5	5	4	5	35
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	3	4	5	5	3	4	4	3	31
87	3	3	4	3	3	3	1	4	24
88	5	4	5	5	4	4	5	5	37
89	5	3	5	5	5	4	5	4	36
90	5	4	5	4	5	4	4	4	35
91	3	4	3	3	4	4	4	3	28
92	5	4	5	4	5	4	4	5	36
93	3	3	4	4	3	4	3	3	27
94	5	5	5	5	5	4	3	4	36
95	4	3	5	3	3	5	4	4	31
96	4	4	4	4	5	5	4	4	34
97	4	3	5	4	4	4	4	4	32
98	4	3	5	4	4	4	4	4	32
99	4	4	5	4	4	5	4	5	35
100	5	4	5	5	5	5	5	5	39

Citra Merek

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	Total
1	4	4	5	4	5	5	4	5	36
2	5	5	5	5	5	4	5	5	39
3	4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	4	3	4	4	4	4	4	3	30
5	5	4	4	3	4	4	4	4	32
6	3	3	3	4	4	3	3	3	26
7	5	4	5	3	3	3	3	4	30
8	4	4	3	4	4	4	4	4	31
9	5	5	4	4	3	4	5	4	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	5	5	4	4	4	34
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	4	4	5	4	5	4	5	36
14	5	5	4	4	5	5	5	4	37
15	4	3	3	4	3	4	4	3	28
16	3	5	5	5	5	5	4	4	36
17	4	5	3	4	5	4	5	4	34
18	4	4	5	5	4	4	4	4	34

1. Dilarang menyalin 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.



19	3	4	4	3	3	3	3	3	26
20	3	4	3	4	4	4	4	3	29
21	5	5	5	5	3	3	4	5	35
22	3	3	3	3	4	4	3	4	27
23	4	5	4	5	5	4	5	5	37
24	3	2	4	4	4	4	4	4	29
25	4	4	3	3	3	3	4	4	28
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	3	3	3	2	4	4	4	4	27
28	5	4	3	4	5	3	3	4	31
29	3	3	3	3	3	3	5	4	27
30	5	5	4	4	4	4	5	5	36
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	3	3	3	4	3	3	3	3	25
33	4	4	3	3	3	4	4	3	28
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24
36	4	4	4	3	4	4	2	4	29
37	3	3	4	2	3	2	3	2	22
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	5	5	4	3	4	4	5	5	35
40	4	4	3	3	3	3	3	3	26
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	3	4	4	4	4	3	3	29
43	4	4	4	3	4	4	4	4	31
44	3	3	3	3	4	3	3	3	25
45	5	4	4	4	3	3	3	3	29
46	5	4	3	3	3	3	3	3	27
47	4	4	5	5	3	4	4	3	32
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	3	4	4	4	4	3	3	29
50	2	2	5	2	3	3	3	3	23
51	4	4	3	4	5	4	3	5	32
52	5	4	4	3	3	4	4	4	31
53	5	3	3	4	4	4	3	4	30
54	3	3	4	5	5	4	4	3	31
55	4	4	3	4	3	4	4	4	30
56	4	5	5	3	5	5	3	4	34
57	3	3	4	4	4	3	4	4	29
58	3	3	3	4	4	3	3	2	25
59	4	4	4	4	4	4	3	4	31
60	3	3	3	4	4	3	3	3	26
61	5	4	4	4	3	4	4	3	31

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
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.



62	4	3	3	4	3	4	3	3	27
63	4	3	3	4	2	3	4	3	26
64	5	3	5	3	2	5	3	3	29
65	5	4	4	5	4	3	5	4	34
66	4	4	4	3	3	3	3	3	27
67	3	3	3	3	4	3	4	4	27
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	3	4	4	4	4	5	32
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24
71	3	4	4	5	4	3	3	4	30
72	3	4	5	4	4	3	4	4	31
73	4	3	4	4	4	4	3	3	29
74	3	4	4	4	3	3	4	4	29
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	3	3	5	3	4	3	4	3	28
77	4	4	3	3	3	3	3	3	26
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	4	4	4	4	4	4	4	3	31
80	4	4	4	4	3	3	4	3	29
81	1	4	4	4	4	4	4	4	29
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	5	5	4	5	5	4	5	37
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	4	4	4	5	5	5	3	3	33
87	4	4	3	5	3	3	2	3	27
88	4	4	4	4	4	4	3	3	30
89	5	5	4	4	4	4	5	3	34
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	2	4	4	4	4	4	2	4	28
92	5	4	3	4	5	4	4	4	33
93	4	3	3	3	4	4	3	3	27
94	4	3	4	4	4	4	4	4	31
95	4	4	3	3	3	3	3	1	24
96	4	4	4	4	4	4	3	3	30
97	4	4	4	3	4	4	4	4	31
98	2	4	4	3	4	4	4	4	29
99	4	5	4	3	5	4	2	5	32
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40

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.

Kepuasan Konsumen

RESP	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	Total
1	5	4	4	4	5	4	26
2	5	4	5	5	4	5	28
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	3	4	22
5	5	4	4	4	4	4	25
6	4	3	4	3	3	4	21
7	4	4	3	5	3	5	24
8	4	4	4	4	3	3	22
9	5	5	4	3	3	3	23
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	5	5	5	4	4	27
12	4	4	4	4	2	4	22
13	4	5	4	5	5	4	27
14	5	5	5	4	4	4	27
15	3	4	4	4	3	4	22
16	4	4	4	4	4	5	25
17	4	3	4	3	4	4	22
18	4	3	3	4	4	5	23
19	3	3	3	3	4	4	20
20	4	3	4	5	3	4	23
21	3	4	5	3	4	5	24
22	4	3	3	3	2	3	18
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	3	3	3	4	5	21
26	4	4	4	4	3	4	23
27	4	4	3	3	3	5	22
28	4	3	3	3	3	3	19
29	3	4	3	3	3	3	19
30	5	5	4	4	5	5	28
31	4	3	3	3	2	4	19
32	3	3	4	3	3	3	19
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	4	4	4	24
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	4	3	3	5	23
37	5	3	2	4	3	3	20
38	3	3	3	3	3	3	18
39	5	4	4	4	5	4	26
40	4	5	4	3	3	3	22

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 Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



41	4	4	4	4	3	4	23
42	4	3	4	3	3	3	20
43	4	4	4	4	3	4	23
44	3	3	3	3	3	3	18
45	3	4	3	3	3	4	20
46	2	3	4	4	3	3	19
47	3	5	5	3	4	4	24
48	4	4	4	4	3	4	23
49	4	3	4	3	3	3	20
50	3	3	3	3	3	3	18
51	5	3	4	4	3	4	23
52	4	5	4	4	3	4	24
53	4	4	4	4	4	5	25
54	4	4	5	4	3	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	4	5	5	5	4	28
57	3	3	4	3	3	3	19
58	2	3	3	3	3	3	17
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	3	4	4	5	22
61	5	4	3	3	3	3	21
62	4	4	4	3	3	4	22
63	4	3	4	3	3	4	21
64	4	4	4	3	4	5	24
65	4	4	5	4	4	4	25
66	4	4	3	4	5	4	24
67	4	3	3	4	3	3	20
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	5	3	4	24
70	3	3	3	3	4	3	19
71	3	3	3	4	3	4	20
72	5	5	3	3	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	3	4	3	3	4	21
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	3	4	3	4	4	22
77	3	3	3	3	3	3	18
78	4	4	4	4	3	4	23
79	3	3	3	2	3	5	19
80	3	4	4	3	3	4	21
81	4	4	4	4	3	3	22
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	3	4	23

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.



84	4	5	5	5	5	5	29
85	5	5	5	5	5	5	30
86	4	4	4	5	3	4	24
87	2	3	3	3	3	3	17
88	4	5	4	2	4	4	23
89	4	5	4	5	3	4	25
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	3	4	3	3	4	21
92	4	5	5	4	4	4	26
93	4	3	4	3	3	3	20
94	3	3	3	3	5	4	21
95	4	4	4	3	3	3	21
96	3	4	4	4	3	4	22
97	3	5	5	4	3	4	24
98	3	5	5	4	3	4	24
99	3	4	3	4	5	4	23
100	5	5	5	4	4	5	28

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 menyalin 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 6

Skor Rata-rata dan Frekuensi

Kualitas Produk

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	22	22.0	22.0	23.0
Valid Setuju	50	50.0	50.0	73.0
Sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	36	36.0	36.0	38.0
Valid Setuju	51	51.0	51.0	89.0
Sangat setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak setuju	3	3.0	3.0	4.0
Netral	20	20.0	20.0	24.0
Setuju	44	44.0	44.0	68.0
Sangat setuju	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	28	28.0	28.0	29.0
Setuju	53	53.0	53.0	82.0
Sangat setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	29	29.0	29.0	30.0
Setuju	45	45.0	45.0	75.0
Sangat setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	17	17.0	17.0	19.0
Setuju	54	54.0	54.0	73.0
Sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak setuju	1	1.0	1.0	2.0
Netral	17	17.0	17.0	19.0
Setuju	50	50.0	50.0	69.0
Sangat setuju	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	28	28.0	28.0	28.0
Setuju	50	50.0	50.0	78.0
Sangat setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Citra Merek

CM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak setuju	3	3.0	3.0	4.0
Netral	24	24.0	24.0	28.0
Setuju	51	51.0	51.0	79.0
Sangat setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	28	28.0	28.0	30.0
Setuju	55	55.0	55.0	85.0
Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

CM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	33	33.0	33.0	33.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	85.0
Valid Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Valid Netral	29	29.0	29.0	32.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	84.0
Valid Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Valid Netral	29	29.0	29.0	31.0
Valid Setuju	52	52.0	52.0	83.0
Valid Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Valid Netral	32	32.0	32.0	33.0
Valid Setuju	57	57.0	57.0	90.0
Valid Sangat setuju	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian 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.

CM7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
Netral	35	35.0	35.0	39.0
Valid Setuju	49	49.0	49.0	88.0
Sangat setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak setuju	2	2.0	2.0	3.0
Valid Netral	37	37.0	37.0	40.0
Setuju	47	47.0	47.0	87.0
Sangat setuju	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Konsumen

KK1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Valid Netral	24	24.0	24.0	27.0
Setuju	57	57.0	57.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	35	35.0	35.0	35.0
Setuju	46	46.0	46.0	81.0
Sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	27	27.0	27.0	28.0
Valid Setuju	56	56.0	56.0	84.0
Sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	39	39.0	39.0	41.0
Valid Setuju	46	46.0	46.0	87.0
Sangat setuju	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
Netral	53	53.0	53.0	56.0
Valid Setuju	32	32.0	32.0	88.0
Sangat setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	25	25.0	25.0	25.0
Valid Setuju	57	57.0	57.0	82.0
Sangat setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	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 IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

LAMPIRAN 7

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.28962197
	Absolute	.103
Most Extreme Differences	Positive	.103
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		1.029
Asymp. Sig. (2-tailed)		.240

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.403	.190		2.127	.036
	KualitasProduk	-.004	.052	-.010	-.078	.938
	CitraMerek	-.048	.053	-.111	-.906	.367

a. Dependent Variable: RES_2

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.809 ^a	.654	.647	.29259	2.010

a. Predictors: (Constant), CitraMerek, KualitasProduk

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen



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 8

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.266	.273		.972	.333
	KualitasProduk	.225	.075	.217	2.989	.004
	CitraMerek	.694	.076	.665	9.137	.000

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Uji Keberartian Model (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15.688	2	7.844	91.623	.000 ^b
Residual	8.304	97	.086		
Total	23.992	99			

Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Predictors: (Constant), CitraMerek, KualitasProduk

Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.266	.273		.972	.333
	KualitasProduk	.225	.075	.217	2.989	.004
	CitraMerek	.694	.076	.665	9.137	.000

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.647	.29259

a. Predictors: (Constant), CitraMerek, KualitasProduk



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.