

# LAMPIRAN

**© 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 1

KUESIONER

Kuesioner ini disusun untuk mengetahui bagaimana pengaruh *brand experience* terhadap *brand loyalty* melalui *satisfaction* dan *brand trust* pada *smartphone* iphone merek apple.

Oleh karena itu, Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner ini. Hasil data semata – mata untuk kepentingan penelitian, Saya berharap Bapak/Ibu dan Saudara/i dapat menjawab kuesioner ini dengan sebenar – benarnya sesuai dengan apa yang anda rasakan.

Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi, dan kerjasama Bapak/Ibu dan Saudara/i.

Apakah anda mempunyai *smartphone* iPhone merek Apple ?

- a. Ya
- b. Tidak

Jika Ya lanjut ke pertanyaan berikutnya, jika tidak, berhenti mengisi.

Profil Responden

**Petunjuk: Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban anda.**

1. Usia anda :
  - a. 20 tahun
  - b. 21 tahun - 40 tahun
  - c.  $\geq 41$  tahun
2. Jenis kelamin anda :
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Status anda :
  - a. Menikah
  - b. Belum Menikah
4. Pekerjaan anda :
  - a. Pelajar / Mahasiswa
  - b. Karyawan / Wirausaha
  - c. Ibu Rumah Tangga
  - d. Lain-lain (sebutkan)..... $\leq$

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



**Petunjuk : Berilah tanda *checklist* (√) untuk pernyataan yang sesuai dengan jawaban**

**Anda pada tabel dibawah ini.**

**Keterangan:**

STS : Sangat Tidak Setuju      TS : Tidak Setuju      N : Netral  
S : Setuju      SS : Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>BRAND EXPERIENCE</b>						
1.	Menurut saya iPhone Apple mempunyai kesan yang kuat bagi indra saya.					
2.	Menurut saya iPhone Apple menarik dengan bagi indra saya					
3.	iPhone merek Apple mempengaruhi perasaan saya.					
4.	Saya merasa iPhone Apple memiliki hubungan emosional dengan saya.					
5.	Bila saya menggunakan iPhone saya merasa ada ikatan secara fisik dan perilaku antara saya dan iPhone					
6.	Penggunaan iPhone Apple dapat membuat penampilan semakin menarik sehingga menambah kepercayaan diri.					
7.	Slogan Apple menarik dan mudah diingat 'Think Different'					
8.	Merek ini merangsang rasa ingin tahu saya dan menjadi solusi dari permasalahan saya					
9.	Kualitas iPhone Apple bagus dan aman karena terbuat dari logam berkualitas tinggi yaitu 'Metallic case Dausen'.					
10.	Promosi yang menarik mendorong saya untuk membeli dan mendatangi gerai Apple					
<b>SA TISFACTION</b>						

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	11.	Saya sangat puas dengan layanan yang disediakan oleh iPhone merek Apple					
	12.	Saya sangat puas dengan iPhone merek Apple					
	13.	Saya sangat senang dengan iPhone merek Apple					
	14.	iPhone merek Apple ini berhasil memuaskan kebutuhan saya					
	15.	Layanan produk yang disediakan oleh iPhone merek Apple sangat memuaskan					
	16.	Saya percaya bahwa menggunakan merek ini biasanya memiliki sensasi yang memuaskan.					
	17.	Saya membuat keputusan yang tepat ketika memutuskan untuk menggunakan iPhone merek Apple.					
<b>BRAND TRUST</b>							
<b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	18.	iPhone merek Apple sesuai dengan harapan saya.					
	19.	iPhone merek Apple tidak pernah mengecewakan saya.					
<b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	20.	Saya merasa percaya diri ketika menggunakan iPhone merek Apple					
	21.	iPhone Apple menjamin kepercayaan saya.					
	22.	Saya tidak percaya dengan kualitas iPhone Apple					
<b>BRAND LOYALTY</b>							
<b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	23.	Saya akan membeli iPhone merek Apple kembali.					
	24.	Saya berniat untuk membeli produk lainnya dari kategori merek Apple.					

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.



25.	Saya menganggap bahwa iPhone merek Apple sebagai pilihan utama saya dalam memilih gadget.					
26.	Ketika saya membutuhkan produk <i>smartphone</i> , maka saya akan membeli iPhone merek Apple.					
27.	Saya akan terus menjadi pelanggan setia untuk merek Apple.					
28.	Saya tidak mempersoalkan mengenai harga iPhone merek Apple yang ditetapkan.					
29.	Saya akan tetap menggunakan iPhone sekalipun ada pesaing lain yang memberikan penawaran yang lebih menarik					
30.	Iklan dari merek pesaing tidak akan mengurangi minat saya untuk membeli iPhone Apple.					
31.	Saya mengatakan hal positif mengenai iPhone merek Apple kepada orang lain.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 2

Data Kuesioner Responden

B	B	B	B	B	B	B	B	B	S	S	S	S	S	S	S	S	B	B	B	B	B	L	L	L	L	L	L	L	L	L
E	E	E	E	E	E	E	E	E	F	F	F	F	F	F	F	F	T	T	T	T	T	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4
4	4	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	2	4	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	1	4	5	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	4	2	1	3	5	3	2	3	2	1	2	3	3
5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	5	5	4
2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	3	3	3	5
5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4
4	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	3	3	5	5	3	1	1	2	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
5	5	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	1	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4
3	4	2	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4
5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	3	1	1	1	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4
4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4
4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	1	2	1	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
4	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

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

1. Dianggap melanggar hak cipta atau seluruh karya tulis intelektual dan menyalahgunakan dan menyalahgunakan 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 BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	
2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	4	3	1	1	3	3	1	
2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	4	4	3	1	1	3	3	1	
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	2	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	2	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	1	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	1	5	5	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	1	4	3	2	4	1	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	1	1	3	3	4	4	4	2	2	3	3

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

- 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.



3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	
4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	1	4	4	3	3	3	3	4	3	5	
3	3	3	3	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	1	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	5	4	3	3	2	3	4	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	2	3	4	4	4	2	1	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	4	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	
4	4	2	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	4	2	3	2	1	2	3	3	
3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	1	2	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	1	2	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	2	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	3	3	5	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	3	3	4	5	5	3	4	5	2	4	4	3	2	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	1	1	3	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	1	3	2	1	1	1	1	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	5	3	3	4	4	
5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
4	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	
4	5	3	4	5	5	2	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	3	3	1	2	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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 IBIKKG.

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







4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5		
4	4	2	2	2	5	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	2	3		
3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	5	2	5	5	4	4	3	3	4	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	3	5	5	5	4	5	5	5	
4	4	2	2	1	4	1	1	4	2	4	4	4	4	5	2	5	5	3	4	4	2	1	4	4	5	5	2	1	3	2	3
4	4	4	4	1	1	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	1	1	5	4	1	5	4	4	3	1	2	2	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	2	3	3	4
4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	2	2	2	4	4	2	4	5	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2
4	4	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	2	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3
2	2	3	2	4	5	2	5	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	5	2	2	2	3	2	2	4
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- 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.



## Profil Responden

### Presentase Pengisi Kuesioner yang termasuk konsumen iPhone merek Apple

	Jumlah Responden	Presentase (%)
Ya	202	98,6%
Tidak	3	1,4%
Total	205	100%

### Presentase Responden Berdasarkan Usia

	Jumlah Responden	Presentase (%)
≤ 20 tahun	80	39,4%
21 tahun - 40 tahun	122	60,6%
≥ 41 tahun	0	0%
Total	202	100%

### Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pria	101	50%
Wanita	101	50%
Total	202	100%

### Presentase Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah Responden	Presentase (%)
Menikah	7	3,5%
Belum Menikah	195	96,5%
Total	202	100%

### Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar / Mahasiswa	156	77,2%
Karyawan / Wirausaha	37	18,3%
Ibu Rumah Tangga	1	0,5%
Lain-lain	8	4%
Total	202	100%

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Lampiran 3**  
**Hasil Olah WarpPLS 4.0**

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

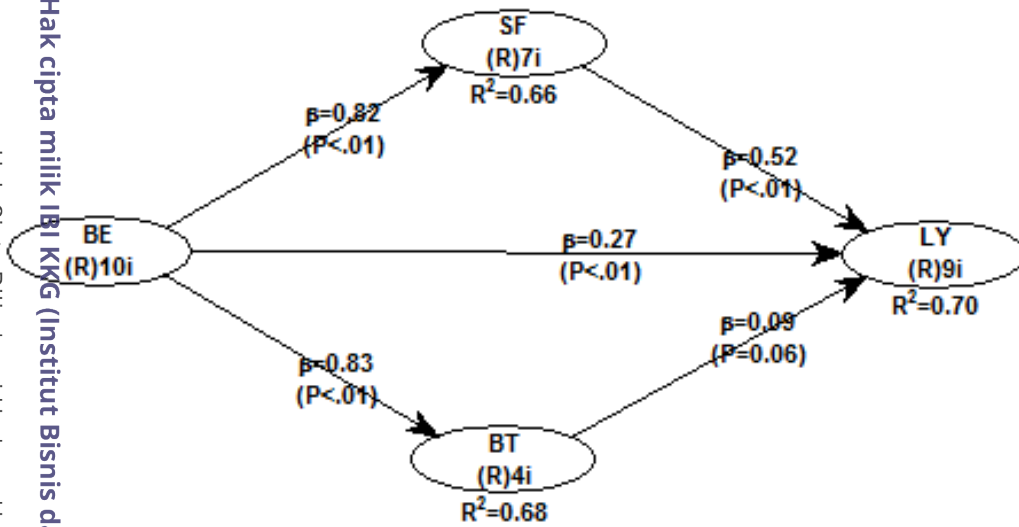
Model fit and quality indices

- Average path coefficient (APC)=0.505, P<0.001
- Average R-squared (ARS)=0.683, P<0.001
- Average adjusted R-squared (AARS)=0.680, P<0.001
- Average block VIF (AVIF)=4.154, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
- Average full collinearity VIF (AFVIF)=4.246, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
- Tenenhaus GoF (GoF)=0.675, 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

\*\*\*\*\*  
\* Path coefficients and P values \*  
\*\*\*\*\*

Path coefficients

	BE	SF	BT	LY
BE				
SF	0.815			
BT	0.827			
LY	0.269	0.521	0.090	



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.



P values

	BE	SF	BT	LY
BE	<0.001			
SF	<0.001			
BT	<0.001	<0.001	0.061	
LY	<0.001	<0.001	<0.001	

Combined loadings and cross-loadings \*

	BE	SF	BT	LY	Type (a)	SE	P value
BE1	0.800	0.682	-0.641	-0.142	Reflect	0.058	<0.001
BE2	0.818	0.806	-0.590	-0.229	Reflect	0.058	<0.001
BE3	0.832	-0.029	0.045	0.219	Reflect	0.058	<0.001
BE4	0.787	-0.498	-0.006	0.323	Reflect	0.058	<0.001
BE5	0.781	-0.551	0.100	0.219	Reflect	0.058	<0.001
BE6	0.742	-0.330	0.604	-0.110	Reflect	0.058	<0.001
BE7	0.610	-0.219	0.210	-0.266	Reflect	0.058	<0.001
BE8	0.755	-0.328	0.090	0.075	Reflect	0.058	<0.001
BE9	0.647	0.453	0.070	-0.142	Reflect	0.058	<0.001
BE10	0.679	-0.037	0.288	-0.041	Reflect	0.058	<0.001
SF1	0.117	0.787	-0.021	-0.001	Reflect	0.058	<0.001
SF2	0.217	0.903	0.181	0.104	Reflect	0.058	<0.001
SF3	0.207	0.893	-0.142	-0.127	Reflect	0.058	<0.001
SF4	0.180	0.897	-0.087	0.031	Reflect	0.058	<0.001
SF5	0.037	0.885	-0.059	0.039	Reflect	0.058	<0.001
SF6	0.315	0.813	0.117	-0.173	Reflect	0.058	<0.001
SF7	-0.027	0.871	0.016	0.113	Reflect	0.058	<0.001
BT1	-0.161	0.787	0.831	-0.034	Reflect	0.058	<0.001
BT2	0.247	-0.246	0.854	0.221	Reflect	0.058	<0.001
BT3	0.179	-0.252	0.826	-0.269	Reflect	0.058	<0.001
BT4	0.230	-0.276	0.854	0.073	Reflect	0.058	<0.001
LY1	-0.064	0.296	0.171	0.825	Reflect	0.058	<0.001
LY2	0.615	0.172	-0.344	0.541	Reflect	0.058	<0.001
LY3	-0.071	0.483	-0.181	0.861	Reflect	0.058	<0.001
LY4	-0.163	0.403	-0.216	0.895	Reflect	0.058	<0.001
LY5	0.104	-0.126	-0.022	0.918	Reflect	0.058	<0.001
LY6	0.036	-1.029	0.224	0.638	Reflect	0.058	<0.001
LY7	-0.004	-0.471	0.013	0.843	Reflect	0.058	<0.001
LY8	-0.223	-0.298	0.200	0.868	Reflect	0.058	<0.001
LY9	0.006	0.396	0.108	0.795	Reflect	0.058	<0.001

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.



\*\*\*\*\*  
\* Indicator weights \*  
\*\*\*\*\*



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

	BE	SF	BT	LY	Type (a)	SE	P value	VIF	WLS	ES
BE1	0.143	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.007	4.616	1	0.114
BE2	0.146	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.006	4.792	1	0.119
BE3	0.148	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.006	3.329	1	0.124
BE4	0.140	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.008	4.299	1	0.111
BE5	0.139	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.009	3.634	1	0.109
BE6	0.132	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.012	2.021	1	0.098
BE7	0.109	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.031	1.613	1	0.066
BE8	0.135	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.011	2.082	1	0.102
BE9	0.115	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.024	1.796	1	0.075
BE10	0.121	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.019	1.721	1	0.082
SF1	0.000	0.150	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.005	2.338	1	0.118
SF2	0.000	0.172	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.002	4.577	1	0.156
SF3	0.000	0.170	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.002	4.030	1	0.152
SF4	0.000	0.171	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.002	4.187	1	0.154
SF5	0.000	0.169	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.002	3.764	1	0.149
SF6	0.000	0.155	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.004	2.627	1	0.126
SF7	0.000	0.166	0.000	0.000	Reflect	0.058	0.002	3.294	1	0.145
BT1	0.000	0.000	0.293	0.000	Reflect	0.058	<0.001	2.016	1	0.244
BT2	0.000	0.000	0.302	0.000	Reflect	0.058	<0.001	2.212	1	0.256
BT3	0.000	0.000	0.292	0.000	Reflect	0.058	<0.001	1.981	1	0.242
BT4	0.000	0.000	0.302	0.000	Reflect	0.058	<0.001	2.200	1	0.256
LY1	0.000	0.000	0.000	0.141	Reflect	0.058	0.008	2.776	1	0.116
LY2	0.000	0.000	0.000	0.092	Reflect	0.058	0.057	1.381	1	0.050
LY3	0.000	0.000	0.000	0.147	Reflect	0.058	0.006	5.295	1	0.127
LY4	0.000	0.000	0.000	0.153	Reflect	0.058	0.005	6.683	1	0.137
LY5	0.000	0.000	0.000	0.157	Reflect	0.058	0.004	5.174	1	0.144
LY6	0.000	0.000	0.000	0.109	Reflect	0.058	0.031	2.029	1	0.070
LY7	0.000	0.000	0.000	0.144	Reflect	0.058	0.007	4.846	1	0.121
LY8	0.000	0.000	0.000	0.148	Reflect	0.058	0.006	4.717	1	0.129
LY9	0.000	0.000	0.000	0.136	Reflect	0.058	0.010	2.367	1	0.108

Cronbach's alpha coefficients

BE	SF	BT	LY
0.911	0.944	0.863	0.929

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.



\*\*\*\*\*  
\* Indirect and total effects \*  
\*\*\*\*\*

Sums of indirect effects

BE SF BT LY

BE 0.500  
SF  
BT  
LY

Total effects

BE SF BT LY

BE 0.815  
SF 0.827  
BT 0.768 0.521 0.090  
LY

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 4**  
**Hasil Pengolahan Data SPSS**

*Brand Experience*

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BE1	202	3.5421	.80740	.05681

**One-Sample Test**

Test Value = 0						
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
				Lower	Upper	
62.351	201	.000	3.54208	3.4301	3.6541	

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BE1	202	3.72	.995	.070
BE2	202	3.81	1.005	.071
BE3	202	3.49	1.121	.079
BE4	202	3.11	1.175	.083
BE5	202	3.14	1.148	.081
BE6	202	3.89	1.089	.077
BE7	202	3.78	1.086	.076
BE8	202	3.21	1.030	.072
BE9	202	3.76	1.035	.073
BE10	202	3.52	1.147	.081

© 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.





One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
BE1	53.116	201	.000	3.718	3.58	3.86
BE2	53.929	201	.000	3.812	3.67	3.95
BE3	44.259	201	.000	3.490	3.33	3.65
BE4	37.598	201	.000	3.109	2.95	3.27
BE5	38.923	201	.000	3.144	2.98	3.30
BE6	50.717	201	.000	3.886	3.74	4.04
BE7	49.442	201	.000	3.777	3.63	3.93
BE8	44.262	201	.000	3.208	3.07	3.35
BE9	51.621	201	.000	3.757	3.61	3.90
BE10	43.616	201	.000	3.520	3.36	3.68

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

BE1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	9	4.5	4.5	8.9
3	55	27.2	27.2	36.1
4	86	42.6	42.6	78.7
5	43	21.3	21.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

BE2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	4.0	4.0	4.0
2	8	4.0	4.0	7.9
3	52	25.7	25.7	33.7
4	80	39.6	39.6	73.3
5	54	26.7	26.7	100.0
Total	202	100.0	100.0	

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



**BE3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	5.4	5.4	5.4
2	24	11.9	11.9	17.3
3	66	32.7	32.7	50.0
4	57	28.2	28.2	78.2
5	44	21.8	21.8	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**BE4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	21	10.4	10.4	10.4
2	35	17.3	17.3	27.7
3	78	38.6	38.6	66.3
4	37	18.3	18.3	84.7
5	31	15.3	15.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**BE5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	19	9.4	9.4	9.4
2	36	17.8	17.8	27.2
3	71	35.1	35.1	62.4
4	49	24.3	24.3	86.6
5	27	13.4	13.4	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**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.

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.



**BE6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	10	5.0	5.0	9.4
3	48	23.8	23.8	33.2
4	63	31.2	31.2	64.4
5	72	35.6	35.6	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**BE7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	4.0	4.0	4.0
2	17	8.4	8.4	12.4
3	47	23.3	23.3	35.6
4	70	34.7	34.7	70.3
5	60	29.7	29.7	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**BE8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	5.9	5.9	5.9
2	31	15.3	15.3	21.3
3	85	42.1	42.1	63.4
4	51	25.2	25.2	88.6
5	23	11.4	11.4	100.0
Total	202	100.0	100.0	

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

Valid 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.



BE9

Ⓒ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	4.0	4.0	4.0
2	9	4.5	4.5	8.4
3	63	31.2	31.2	39.6
4	66	32.7	32.7	72.3
5	56	27.7	27.7	100.0
Total	202	100.0	100.0	

BE10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	5.9	5.9	5.9
2	27	13.4	13.4	19.3
3	51	25.2	25.2	44.6
4	68	33.7	33.7	78.2
5	44	21.8	21.8	100.0
Total	202	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

*Satisfaction*

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SF1	202	3.7568	.87029	.06123

**One-Sample Test**

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
SF1	61.353	201	.000	3.75683	3.6361	3.8776

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SF1	202	3.75	.988	.070
SF2	202	3.86	.979	.069
SF3	202	3.90	.977	.069
SF4	202	3.68	1.003	.071
SF5	202	3.66	1.020	.072
SF6	202	3.64	1.047	.074
SF7	202	3.81	1.035	.073

**One-Sample Test**

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
SF1	53.920	201	.000	3.748	3.61	3.88
SF2	55.958	201	.000	3.856	3.72	3.99
SF3	56.725	201	.000	3.901	3.77	4.04
SF4	52.137	201	.000	3.678	3.54	3.82
SF5	51.047	201	.000	3.663	3.52	3.80
SF6	49.460	201	.000	3.644	3.50	3.79
SF7	52.258	201	.000	3.807	3.66	3.95

© 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.



**SF1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	2.5	2.5	2.5
2	16	7.9	7.9	10.4
3	52	25.7	25.7	36.1
4	81	40.1	40.1	76.2
5	48	23.8	23.8	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**SF2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	3.0	3.0	3.0
2	9	4.5	4.5	7.4
3	50	24.8	24.8	32.2
4	80	39.6	39.6	71.8
5	57	28.2	28.2	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**SF3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	3.5	3.5	3.5
2	6	3.0	3.0	6.4
3	47	23.3	23.3	29.7
4	82	40.6	40.6	70.3
5	60	29.7	29.7	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Valid Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



**SF4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	4.0	4.0	4.0
2	11	5.4	5.4	9.4
3	63	31.2	31.2	40.6
4	76	37.6	37.6	78.2
5	44	21.8	21.8	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**SF5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	11	5.4	5.4	9.9
3	63	31.2	31.2	41.1
4	75	37.1	37.1	78.2
5	44	21.8	21.8	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**SF6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	15	7.4	7.4	11.9
3	60	29.7	29.7	41.6
4	73	36.1	36.1	77.7
5	45	22.3	22.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**SF7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	7	3.5	3.5	7.9
3	56	27.7	27.7	35.6
4	72	35.6	35.6	71.3
5	58	28.7	28.7	100.0
Total	202	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi dan menyebutkan sumber.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi 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.

**Brand Trust**



**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BT	202	3.6433	.86731	.06102

**One-Sample Test**

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
BT	59.703	201	.000	3.64327	3.5229	3.7636

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BT1	202	3.7525	.98654	.06941
BT2	202	3.3762	1.08680	.07647
BT3	202	3.7822	1.07531	.07566
BT4	202	3.5495	1.09273	.07688

**One-Sample Test**

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
BT1	54.061	201	.000	3.75248	3.6156	3.8893
BT2	44.153	201	.000	3.37624	3.2255	3.5270
BT3	49.990	201	.000	3.78218	3.6330	3.9314
BT4	46.167	201	.000	3.54950	3.3979	3.7011

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





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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**BT1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	3.0	3.0	3.0
2	13	6.4	6.4	9.4
3	54	26.7	26.7	36.1
4	81	40.1	40.1	76.2
5	48	23.8	23.8	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**BT2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	5.0	5.0	5.0
2	31	15.3	15.3	20.3
3	68	33.7	33.7	54.0
4	59	29.2	29.2	83.2
5	34	16.8	16.8	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**BT3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	11	5.4	5.4	9.9
3	56	27.7	27.7	37.6
4	65	32.2	32.2	69.8
5	61	30.2	30.2	100.0
Total	202	100.0	100.0	

1. Ditaring 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.



**BT4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	21	10.4	10.4	14.9
3	69	34.2	34.2	49.0
4	56	27.7	27.7	76.7
5	47	23.3	23.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
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.

## Brand Loyalty

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
LY	202	3.4469	.90027	.06334

**One-Sample Test**

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
LY	54.417	201	.000	3.44693	3.3220	3.5718

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
LY1	202	3.72	1.071	.075
LY2	202	3.53	1.111	.078
LY3	202	3.69	1.091	.077
LY4	202	3.61	1.137	.080
LY5	202	3.48	1.156	.081
LY6	202	2.88	1.212	.085
LY7	202	3.22	1.178	.083
LY8	202	3.31	1.148	.081
LY9	202	3.58	1.034	.073

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Ditaring 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 Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	49.412	201	.000	3.723	3.57	3.87
2	45.134	201	.000	3.530	3.38	3.68
3	48.035	201	.000	3.688	3.54	3.84
4	45.171	201	.000	3.614	3.46	3.77
5	42.745	201	.000	3.475	3.31	3.64
6	33.793	201	.000	2.881	2.71	3.05
7	38.879	201	.000	3.223	3.06	3.39
8	40.936	201	.000	3.307	3.15	3.47
9	49.246	201	.000	3.584	3.44	3.73

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LY1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	5.0	5.0	5.0
2	12	5.9	5.9	10.9
3	55	27.2	27.2	38.1
4	72	35.6	35.6	73.8
5	53	26.2	26.2	100.0
Total	202	100.0	100.0	

LY2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	5.4	5.4	5.4
2	23	11.4	11.4	16.8
3	59	29.2	29.2	46.0
4	66	32.7	32.7	78.7
5	43	21.3	21.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

1. Ditanya:
  - a. Penguji yang digunakan adalah t. Cara penulisan dalam laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Penguji yang digunakan adalah t. Cara penulisan dalam laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**LY3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	4.0	4.0	4.0
2	20	9.9	9.9	13.9
3	53	26.2	26.2	40.1
4	67	33.2	33.2	73.3
5	54	26.7	26.7	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**LY4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	5.0	5.0	5.0
2	22	10.9	10.9	15.8
3	58	28.7	28.7	44.6
4	58	28.7	28.7	73.3
5	54	26.7	26.7	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**LY5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	13	6.4	6.4	6.4
2	23	11.4	11.4	17.8
3	68	33.7	33.7	51.5
4	51	25.2	25.2	76.7
5	47	23.3	23.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

4. 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.



**LY6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	34	16.8	16.8	16.8
2	42	20.8	20.8	37.6
3	57	28.2	28.2	65.8
4	52	25.7	25.7	91.6
5	17	8.4	8.4	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**LY7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	17	8.4	8.4	8.4
2	38	18.8	18.8	27.2
3	63	31.2	31.2	58.4
4	51	25.2	25.2	83.7
5	33	16.3	16.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**LY8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	13	6.4	6.4	6.4
2	35	17.3	17.3	23.8
3	68	33.7	33.7	57.4
4	49	24.3	24.3	81.7
5	37	18.3	18.3	100.0
Total	202	100.0	100.0	

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

Valid

Valid

Valid

4. 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**



LY9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	4.5	4.5	4.5
2	16	7.9	7.9	12.4
3	65	32.2	32.2	44.6
4	72	35.6	35.6	80.2
5	40	19.8	19.8	100.0
Total	202	100.0	100.0	

**© 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.