



Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Brian mahasiswa jurusan marketing dari Kwik Kian Gie School of Business yang sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (Skripsi). Saya mengharapkan kesediaan Saudara/i berpartisipasi dalam penelitian ini untuk mengisi serangkaian pernyataan dengan jujur dan sesuai dengan diri anda, karena tidak ada jawaban benar atau salah.

Nama responden :

Tolong lingkari salah satu opsi yang ada

1. Jenis Kelamin

- a) Laki-laki
- b) Perempuan

2. Usia

- a) Dibawah 20 tahun
- b) 20 – 40 Tahun
- c) 40 – 60 Tahun
- d) Diatas 60 Tahun

3. Pekerjaan

- a) Pegawai negeri Sipil
- b) Wirausaha
- c) Karyawan swasta
- d) Pelajar / Mahasiswa
- e) Lain-lain

4. Frekuensi pembelian di Transmart Carrefour Cempaka Putih dalam 1 bulan:

- a) 1 kali
- b) 2 kali
- c) 3 kali
- d) 4 kali
- e) Lebih dari 4 kali

5. Lama berlangganan di Transmart Carrefour Cempaka Putih

- a) Kurang dari 1 Tahun
- b) 1 Tahun
- c) 2 Tahun
- d) 3 Tahun
- e) Lebih dari 3 Tahun

6. Jumlah anggota keluarga (ayah, ibu, anak yang masih ditanggung)

..... orang



Berilah tanda pada kolom yang menurut anda paling benar.

Keterangan:

1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju, 5: Sangat Setuju

No	Uraian					
A.	Kualitas Pelayanan					
1.	Kebersihan Transmart Carrefour Cempaka Putih Terjaga	1	2	3	4	5
2.	Suhu ruangan di Transmart Carrefour Cempaka Putih nyaman	1	2	3	4	5
3.	Penampilan Karyawan Transmart Carrefour Cempaka Putih baik	1	2	3	4	5
4.	Produk disusun dengan rapi sesuai kategorinya	1	2	3	4	5
5.	Transmart Carrefour Cempaka Putih memiliki kepekaan dan usaha untuk memahami konsumen	1	2	3	4	5
6.	Transmart Carrefour Cempaka Putih akurat dalam penanganan administratif(seperti struk pembelian)	1	2	3	4	5
7.	Keberadaan hotline/customer service sangat responsif	1	2	3	4	5
8.	Karyawan Transmart Carrefour Cempaka Putih selalu siap untuk membantu konsumen	1	2	3	4	5
9.	Transmart Carrefour Cempaka Putih mampu untuk melaksanakan jasa layanan, kesopanan dan rasa hormat terhadap konsumen	1	2	3	4	5
B.	Promosi					
1.	Jaminan uang kembali 2x lipat dari selisih harga barang kompetitor yang lebih murah menarik	1	2	3	4	5
2.	Promosi katalog yang diberikan Transmart Carrefour Cempaka Putih lebih menarik dari kompetitornya	1	2	3	4	5
3.	Keberadaan Wahana bermain di lantai 3 Transmart Carrefour Cempaka Putih menarik	1	2	3	4	5

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



No.	Uraian					
C.	Aksesibilitas					
1.	Transmart Carrefour Cempaka Putih mudah untuk diakses dari tol maupun jalan biasa	1	2	3	4	5
2.	Jalanan menuju Transmart Carrefour Cempaka Putih lancar	1	2	3	4	5
3.	Transmart Carrefour Cempaka Putih banyak dilewati kendaraan umum	1	2	3	4	5
D.	Loyalitas Konsumen					
1.	Saya lebih memilih berbelanja di Transmart Carrefour Cempaka Putih dibandingkan pasar modern lainnya	1	2	3	4	5
2.	Saya akan mengatakan hal positif tentang Transmart Carrefour Cempaka Putih	1	2	3	4	5
3.	Saya akan merkomendasikan Transmart Carrefour Cempaka Putih pada orang lain	1	2	3	4	5
4.	Saya akan berbelanja lagi di Transmart Carrefour Cempaka Putih	1	2	3	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan 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 Hasil Kuesioner variable kualitas layanan

X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19
4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	3	5	3	4	4
4	5	5	5	3	4	3	4	4
4	5	5	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	2	4	2	4	4
4	4	4	3	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	3	4	3	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	3	3	3
5	5	5	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	4	5	4	4	3	4	5
5	4	4	3	3	3	2	2	3
4	4	4	5	5	4	3	5	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	4	4	3	2	3	3
3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	2	3	3	2	3	2	2
3	3	2	4	4	3	3	3	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.

Lampiran 3

X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃
2	3	1
3	3	4
4	4	5
4	3	3
2	2	2
3	3	3
5	4	5
3	3	4
5	3	3
5	5	4
4	4	4
2	3	4
4	4	5
5	5	5
3	3	3
4	3	5
3	3	2
4	4	4
2	3	3
4	2	4
5	4	4
3	3	4
4	4	4
1	3	3
4	4	5
3	4	4
2	2	4
5	4	5
4	4	3
3	3	3
3	3	4
3	3	3
3	3	3
3	3	4
4	4	4
3	3	2
2	3	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

- 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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Lampiran 4

Data hasil kuesioner variable Aksesibilitas

X ₃₁	X ₃₂	X ₃₃
3	4	3
3	3	5
3	2	4
4	4	3
4	2	4
4	4	3
4	3	4
4	2	4
4	4	5
5	3	3
4	4	4
1	1	2
4	3	5
5	1	5
3	3	3
4	2	4
3	1	3
4	4	4
3	3	3
5	2	3
5	5	4
1	1	2
4	4	4
3	3	3
4	2	3
4	4	4
1	1	2
4	5	4
4	3	4
3	2	4
4	4	4
3	4	3
3	3	3
3	3	3
4	3	3
3	3	3
3	3	2
4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

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



C 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.

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



Lampiran 5

Data hasil kuesioner variable loyalitas pelanggan

Y ₁₁	Y ₁₂	Y ₁₃	Y ₁₄
3	4	4	3
2	4	3	3
3	4	4	3
4	4	4	3
2	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	4	4	3
5	5	4	4
5	5	5	5
3	3	1	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	4	4	4
3	3	3	3
3	3	4	3
2	2	2	2
4	4	4	4
3	4	3	3
2	2	3	4
3	4	4	5
3	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	2
3	4	3	4
3	5	4	4
4	3	4	5
4	3	4	5
4	3	4	4
3	3	3	3
3	3	4	3
3	4	4	4
4	4	3	3
3	3	3	3
3	4	4	4
4	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

3	4	4	3
4	3	4	4
3	3	3	4
4	4	5	4
3	4	4	3
3	3	3	4
3	4	4	5
4	5	4	4
4	4	3	4
3	4	4	5
5	5	5	5
5	4	4	5
4	3	4	4
4	4	3	4
4	4	3	4
3	3	4	4
3	4	4	4
3	3	3	3
5	5	5	5
4	3	4	4
4	4	4	4
3	5	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	3	4
5	5	5	5
3	4	3	4
4	5	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	4
3	3	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
5	5	5	5



Lampiran 6

Hasil Uji Validitas variable Kualitas layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1	36.73	17.513	.482	.801
TA2	36.67	17.264	.519	.798
TA3	36.67	17.471	.475	.801
TA4	36.73	16.547	.566	.792
TA5	36.90	17.472	.348	.814
EM1	37.10	16.852	.478	.801
REA1	37.37	19.137	.140	.828
REA2	36.73	16.823	.567	.793
RES1	37.10	16.369	.485	.801
RES2	36.80	15.545	.627	.784
AS1	36.87	16.533	.622	.787

Lampiran 7

Hasil Uji Validitas variable promosi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1	13.90	7.472	.240	.740
SP2	14.10	4.852	.729	.507
SP3	14.20	6.579	.621	.596
SP4	13.87	5.982	.527	.620
SP5	14.33	8.230	.232	.725

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 8

Hasil Uji validitas variable aksesibilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JJ1	6.43	2.875	.638	.480
JJ2	7.17	2.971	.462	.733
TRANS1	6.40	3.834	.531	.641

Lampiran 9

Hasil uji validiatas variable loyalitas konsumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IMM1	10.67	4.230	.646	.790
REF1	10.30	4.286	.609	.806
REF2	10.37	3.895	.756	.738
REPUR1	10.27	4.271	.619	.802

Lampiran 10

Hasil uji realibilitas variable kualitas layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	11

C 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.



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

Lampiran 11

Hasil uji realibilitas variable promosi

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.701	5

Lampiran 12

Hasil uji realibilitas variable aksesibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.711	3

Lampiran 13

Hasil uji realibilitas variable loyalitas konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.830	4



Lampiran 14

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.46580517
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.057
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 15

Hasil Uji Multikolinieritas

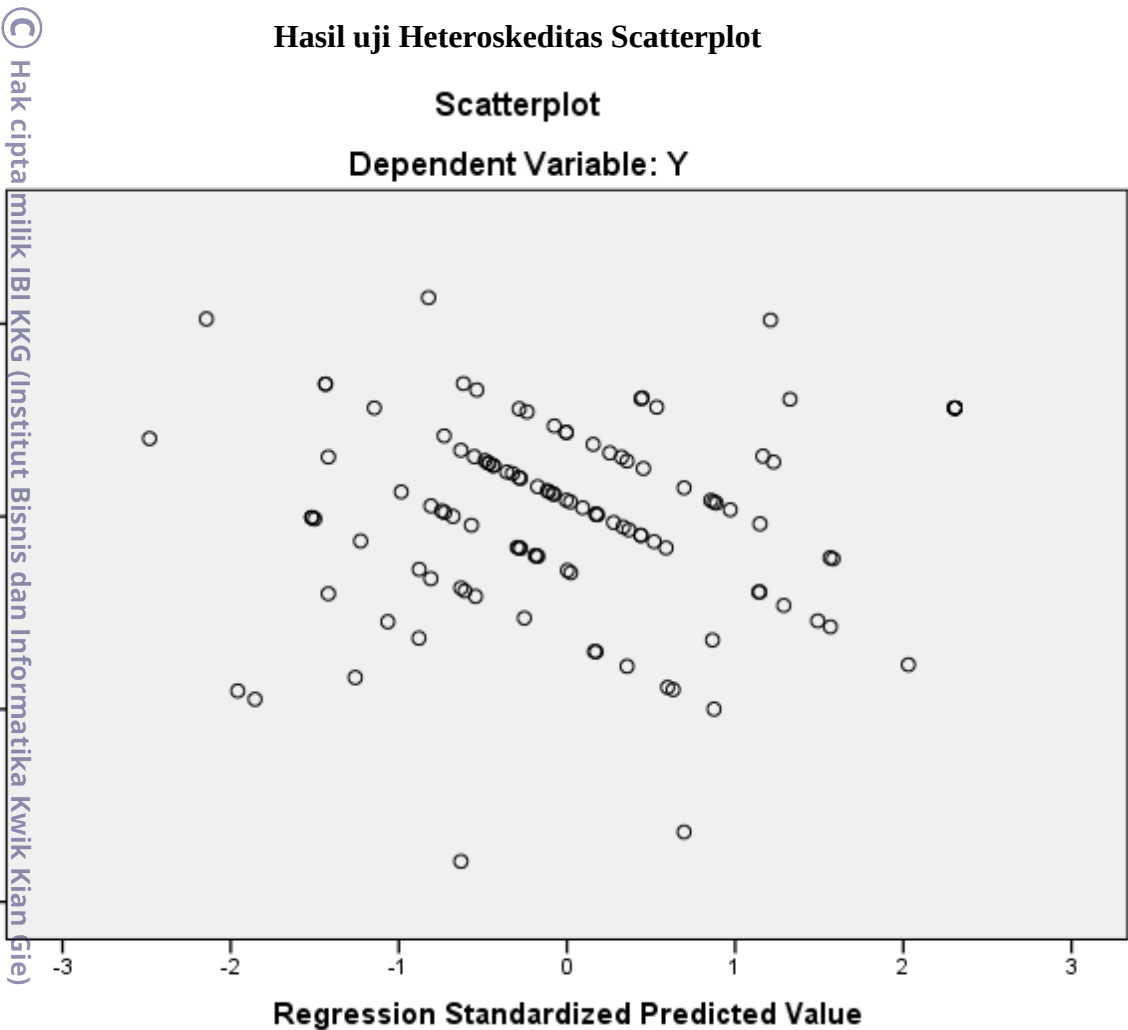
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.231	.387	.597	.552		
	X1	.623	.115	5.406	.000	.722	1.384
	X2	.093	.082	1.131	.261	.716	1.397
	X3	.209	.083	2.510	.014	.768	1.302

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 16

Hasil uji Heteroskeditas Scatterplot



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. 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 17

Hasil Uji Heteroskeditas Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.252	.252		1.000	.320
	X1	-.036	.075	-.053	-.475	.636
	X2	.042	.054	.087	.780	.437
	X3	.026	.054	.051	.471	.639

a. Dependent Variable: RES3

Lampiran 18

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 ^a	.408	.392	.47206	2.126

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 19

Hasil Uji Keberartian model (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	17.067	3	5.689	25.530	.000 ^b
Residual	24.735	111	.223		
Total	41.803	114			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2



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 20 Hasil Uji Signifikansi Koefisien(Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Sig/2
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.231	.387		.597	.552	-
	X1	.623	.115	.464	5.406	.000	.000
	X2	.093	.082	.098	1.131	.261	.1305
	X3	.209	.083	.209	2.510	.014	.007

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 21 Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.392	.47206

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Brian Lien
NIM : 25130434
Program Studi : Manajemen
Alamat lengkap : Sunter bisma 6 no 12 b blok b15
Kode Pos : 14340
Telp Kantor :
Telp Rumah : 650 4863
No. HP : 0868 1927 7505

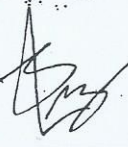
Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 23-9-2017

Yang membuat pernyataan,


Brian Lien

(Nama Lengkap)