



KUESIONER



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBI)



Hak cipta milik IBI (Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBI).
Hak Cipta dilindungi undang-undang. Tidak diperbolehkan untuk menyalin, mendistribusikan, atau menyalahgunakan isi dari dokumen ini tanpa izin IBI (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 IBI/KGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI/KGG.

Dengan hormat,

Saya Farazita Dama Andini, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Ojek Online Go-Jek, Grab, dan Uber di Jakarta Utara.”** Meminta kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada pilihan anda.

1. Jenis Kelamin :

- | | |
|---------|-----------|
| a. Pria | b. Wanita |
|---------|-----------|

2. Usia :

- | | |
|------------------|------------------|
| a. ≤ 17 tahun | d. 36 – 45 tahun |
| b. 18 – 25 tahun | e. ≥ 45 tahun |
| c. 26 – 35 tahun | |

3. Pekerjaan :

- | | |
|----------------------|---------------------|
| a. Pelajar/Mahasiswa | d. Ibu Rumah Tangga |
| b. Karyawan | e. Lainnya..... |
| c. Wiraswasta | |

4. Ojek Online pilihan anda : Gojek/Grab/Uber* (*coret yang tidak perlu)

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda **checklist** (√) atau tanda **silang** (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan di bawah ini

Keterangan :

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) | 4 = Setuju (S) |
| 2 = Tidak Setuju (TS) | 5 = Sangat Setuju (SS) |
| 3 = Netral (N) | |



I. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Tangible (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Kendaraan yang digunakan Ojek Online merupakan kendaraan yang berfungsi dengan baik.					
2	Driver Ojek Online memiliki penampilan yang rapih/baik.					
3	Aplikasi Ojek Online menarik.					

Emphaty (Kepedulian)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Konsumen mudah dalam menyampaikan kritik dan saran melalui operator Ojek Online.					
2	Driver Ojek Online memberikan perhatian individual kepada konsumen.					
3	Ojek Online memahami keinginan konsumen.					

Reliability (Keandalan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Driver Ojek Online selalu konsisten dalam melayani konsumen.					
2	Driver Ojek Online memberikan layanan dengan cepat.					

Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Driver Ojek Online tanggap dalam melayani permintaan konsumen.					
2	Driver Ojek Online dapat memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen					

Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Driver Ojek Online sopan dalam melayani konsumen.					
2	Driver Ojek Online berkendara dengan aman.					

II. Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*)

Overall Customer Satisfaction (Kepuasan Konsumen secara Keseluruhan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Promosi yang ditawarkan Ojek Online menarik.					
2	Driver Ojek Online memberikan pelayanan dengan baik (menawarkan masker dan penutup kepala).					
3	Ojek Online mudah ditemukan dimana saja saat saya membutuhkan.					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan melampirkan surat pemberitahuan kepada pihak yang bersangkutan.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Affective Respond (Respond Afektif)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas menggunakan Ojek Online.					
2	Saya terbantu dengan adanya layanan Ojek Online.					

Perceived Value (Nilai Keuntungan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang diberikan Ojek Online sesuai dengan harapan saya.					
2	Manfaat yang diberikan ojek online sesuai dengan yang saya bayarkan.					

Fulfilling Changing and New Needs (Pemenuhan Perubahan dan Kebutuhan Baru)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Ojek Online selalu berinovasi dengan layanan baru.					
2	Ojek Online cepat tanggap dalam pemenuhan kebutuhan konsumen yang berubah-ubah.					

III. Citra Merek (Brand Image)

Brand Identity (Identitas Merek)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Ojek Online memiliki logo yang menarik.					
2	Perusahaan Ojek Online mempunyai reputasi yang baik.					

Brand Personality (Kepribadian Merek)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Merek Ojek Online memiliki kejujuran dalam kualitasnya.					
2	Merek Ojek Online selalu berinovasi.					
3	Merek Ojek Online dapat dipercaya dan diandalkan.					

Brand Association (Asosiasi Merek)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Merek Ojek Online adalah merek yang terkenal karena kualitas pelayanannya yang baik.					
2	Merek Ojek Online mempunyai banyak pilihan layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.					

1. Diarahkan untuk 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.



Brand Competence & Benefit (Kompetensi dan Manfaat Merek)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan Ojek Online memberikan respond yang tanggap saat menghadapi complain.					

IV. Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty)

Deeply Commitment (Komitmen yang Kuat)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu menggunakan Ojek Online pilihan.					
2	Saya selalu menggunakan layanan yang disediakan, baik layanan lama maupun layanan terbaru.					

Decrease Loyalty to Competitors (Menurunkan Loyalitas terhadap Pesaing)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya tetap menggunakan layanan Ojek Online pilihan saya walaupun ada Ojek Online lain menawarkan layanan serupa yang lebih menarik.					
2	Saya hanya menggunakan satu aplikasi layanan Ojek Online pilihan saya.					

Repurchase (Membeli/Menggunakan Kembali)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya bersedia menggunakan kembali jasa Ojek Online.					

Positive Word of Mouth (Respon dari mulut ke mulut positif)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merekomendasi secara positif pelayanan Ojek Online kepada orang lain.					
2	Saya menceritakan keunggulan pelayanan Ojek Online kepada orang lain.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 © Hak Cipta milik IBIKKG (Institute of Business and Informatics 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.



SURVEY PRA-PENELITIAN
“Transportasi Online”

No. Responden : (diisi oleh peneliti)
 Jenis kelamin : Pria/Wanita.
 Usia :

Petunjuk pengisian :

Berilah **tanda silang (X)** pada salah satu kolom yang sesuai dengan pengalaman anda. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah, karena itu isilah dengan keadaan anda yang sesungguhnya berdasarkan jawaban pertama yang terlintas dalam pikiran anda.

No	PERNYATAAN	YA	TIDAK
1	Driver tidak hafal jalan.		
2	Driver berkendara melewati kecepatan maksimal (<i>ngebut</i>).		
3	Driver melanggar lalu lintas (masuk jalur busway, dll).		
4	Driver tidak menawarkan masker dan penutup kepala.		
5	Plat nomor kendaraan yang digunakan berbeda dengan informasi saat <i>order</i> .		
6	Aplikasi sering error.		
7	Aplikasi tidak menunjukkan lokasi (<i>pick up/destination</i>) yang tepat.		
8	Sistem navigasi buruk.		
9	Kendaraan tidak memenuhi standar.		
10	Tidak ada layanan pesan gratis (hanya bisa sms/telpon Driver).		
11	Kesulitan order saat hujan.		
12	Harga sangat mahal saat hujan dan jam sibuk.		
13	<i>Slow respond</i> saat menangani keluhan pelanggan.		
14	Driver mengecek handphone saat berkendara (tidak fokus berkendara).		
15	Dibutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan driver.		
16	Adanya “Order Fiktif” yang dilakukan driver yang tidak bertanggung jawab, yang merugikan pengguna karena tidak mendapatkan pelayanan, namun saldo pengguna sudah berkurang.		
17	Driver ugal-ugalan.		
18	Driver membatalkan order.		
19	Saya mempunyai lebih dari 1(satu) aplikasi transportasi online.		
20	Saya menggunakan lebih dari 1 (satu) aplikasi transportasi online.		
21	Saya mempercayai transportasi online yang saya gunakan.		
22	Transportasi online yang saya gunakan mempunyai citra yang baik.		
23	Merasa lebih aman menggunakan transportasi online pilihan saya.		



Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Ojek Online
1	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
2	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
3	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
4	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
5	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
6	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
7	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
8	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
9	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
10	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
11	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
12	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
13	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
14	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
15	Wanita	<17 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
16	Pria	26 - 35 tahun	Wiraswasta	Gojek
17	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
18	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
19	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
20	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
21	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
22	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
23	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
24	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
25	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
26	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
27	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
28	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
29	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
30	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
31	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
32	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
33	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
34	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
35	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
36	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
37	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
38	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
39	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
40	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
41	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
42	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
43	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek

1. Dilatarbelakangi oleh fenomena yang terjadi di masyarakat, penulis tertarik untuk meneliti tentang Ojek Online sebagai salah satu moda transportasi yang berkembang pesat di Indonesia. Untuk itu, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

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.



Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Ojek Online
44	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
45	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
46	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
47	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
48	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
49	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
50	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Gojek
51	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
52	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
53	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
54	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
55	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
56	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
57	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
58	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
59	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
60	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
61	Wanita	≥45 tahun	Ibu Rumah Tangga	Grab
62	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
63	Pria	≤17 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
64	Pria	≥45 tahun	Karyawan	Grab
65	Pria	26 - 35 tahun	Wiraswasta	Grab
66	Pria	≤17 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
67	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
68	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
69	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
70	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
71	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
72	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
73	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
74	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
75	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
76	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
77	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
78	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
79	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
80	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
81	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
82	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
83	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
84	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
85	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
86	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab

1. Dilarang menuliskan identitas responden atau seluruh nama tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Ojek Online
87	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
88	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
89	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
90	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
91	Wanita	>45 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
92	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
93	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
94	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
95	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
96	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
97	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
98	Wanita	>45 tahun	Ibu Rumah Tangga	Grab
99	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
100	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Grab
101	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
102	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
103	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
104	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
105	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
106	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
107	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
108	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
109	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
110	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
111	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
112	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
113	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
114	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
115	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
116	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
117	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
118	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
119	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
120	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
121	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
122	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
123	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
124	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
125	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
126	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
127	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
128	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
129	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber

1. Dilatarbelakangi oleh hak cipta dilindungi undang-undang, hak cipta ini tanpa menandatangani 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.



Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Ojek Online
130	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
131	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
132	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
133	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
134	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
135	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
136	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
137	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
138	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
139	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
140	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
141	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
142	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
143	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
144	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
145	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
146	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
147	Wanita	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
148	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
149	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber
150	Pria	18 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Uber

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak seluruh atau sebagian isi dari karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	51
4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	38
5	4	5	4	3	4	2	4	5	3	4	2	4	44
6	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	51
7	3	3	5	2	2	3	3	3	2	1	3	3	33
8	5	3	3	3	5	3	4	4	2	3	2	3	40
9	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	50
10	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	49
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	51
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45
16	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	51
17	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	38
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	43
20	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	53
21	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	43
22	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	51
23	3	1	2	1	3	4	3	3	2	4	1	3	30
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	5	4	5	4	3	2	3	4	5	5	3	2	45

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

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.



Respon	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	TOTAL
27	4	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	3	41
28	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	40
29	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	49
30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
31	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	39
32	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	3	3	48
33	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	55
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
36	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	53
37	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
39	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	49
40	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	44
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	48
42	4	3	3	4	1	3	4	4	2	3	3	3	37
43	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	53
44	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	52
45	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	43
46	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	44
47	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	50
48	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	51
49	4	5	5	4	3	4	3	2	3	4	4	3	44
50	4	3	3	4	1	4	2	2	3	4	4	3	37
51	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	46
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47

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



Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	TOTAL
53	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	52
54	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	38
55	4	5	4	3	4	2	4	5	3	4	2	4	44
56	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	51
57	3	3	5	2	2	3	3	3	2	1	3	3	33
58	5	3	3	3	5	3	4	4	2	3	4	3	42
59	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	50
60	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	49
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45
66	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	51
67	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	38
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
69	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	43
70	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	53
71	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	43
72	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	51
73	3	1	2	1	3	4	3	3	2	4	1	3	30
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
76	5	4	5	4	3	2	3	4	5	5	3	2	45
77	4	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	3	41
78	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	40

Institut Bisni

- a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



Respon	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	TOTAL
79	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	49
80	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
81	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
82	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	3	3	48
83	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	55
84	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
86	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	44
87	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	48
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45
89	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	48
90	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	44
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	48
92	4	3	3	4	1	3	4	4	2	3	3	3	37
93	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	53
94	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	52
95	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	43
96	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	44
97	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	49
98	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	50
99	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	40
100	4	3	3	4	1	4	2	2	3	4	4	3	37
101	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	46
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
103	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	52
104	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	38

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

a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemutihan, 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.



Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	TOTAL
105	4	5	4	3	4	2	4	5	3	4	2	4	44
106	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	51
107	3	3	5	2	2	3	3	3	2	1	3	3	33
108	5	3	3	3	5	3	4	4	2	3	4	3	42
109	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	50
110	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	49
111	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	40
112	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	39
113	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
115	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45
116	3	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	38
117	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	38
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
119	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	43
120	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	53
121	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	43
122	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	51
123	3	1	2	1	3	4	3	3	2	4	1	3	30
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
126	5	4	5	4	3	2	3	4	5	5	3	2	45
127	4	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	3	41
128	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	40
129	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	49
130	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Hak Uraian Dimiliki dan diurus oleh IBI KKG
 a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	TOTAL
131	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
132	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	3	3	48
133	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	55
134	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
135	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
136	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	44
137	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	48
138	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45
139	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	48
140	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	44
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	48
142	4	3	3	4	1	3	4	4	2	3	3	3	37
143	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	53
144	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	52
145	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	43
146	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	44
147	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	49
148	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	50
149	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	40
150	4	3	3	4	1	4	2	2	3	4	4	3	37

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

Institut Bisnis

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

Jawaban Kuesioner 150 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Responden	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
1	3	3	1	1	3	4	3	4	3	25
2	3	3	3	4	3	4	3	5	4	32
3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41
6	3	3	4	3	4	4	3	3	2	29
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
10	4	4	1	2	4	4	4	4	4	31
11	4	5	3	3	4	5	4	5	5	38
12	4	4	2	3	4	4	5	4	2	32
13	3	4	4	2	4	4	3	3	3	30
14	4	3	3	3	4	4	5	4	4	34
15	3	2	1	3	3	4	4	3	3	26
16	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
18	4	5	3	3	4	4	4	3	3	33
19	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
20	3	3	5	5	4	4	4	5	5	38
21	4	3	2	2	4	4	3	4	4	30
22	4	4	3	4	4	3	4	5	4	35
23	3	3	2	4	3	3	4	4	3	29
24	3	3	2	3	4	3	3	4	4	29

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
25	2	2	3	4	3	3	2	3	3	25
26	3	4	4	4	4	4	3	2	2	30
27	4	4	2	2	4	4	4	3	4	31
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	5	4	2	2	4	4	3	4	4	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20
32	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
33	3	4	3	4	3	3	2	2	3	27
34	3	2	3	2	2	2	2	2	2	20
35	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
36	3	3	3	3	3	1	1	1	3	21
37	4	4	3	3	4	2	2	3	3	28
38	4	2	4	3	4	1	2	2	2	24
39	3	3	4	3	4	3	1	4	4	29
40	4	4	4	4	4	2	1	2	2	27
41	3	2	2	4	3	4	3	1	2	24
42	3	4	3	3	3	2	3	2	2	25
43	4	2	3	4	4	2	2	3	2	26
44	3	4	2	4	4	3	3	3	3	29
45	3	2	2	3	3	1	1	1	1	17
46	3	4	3	4	4	1	2	1	1	23
47	3	3	3	4	4	1	2	1	4	25
48	3	4	3	4	3	2	3	2	2	26
49	4	5	5	4	3	5	4	2	4	36
50	3	3	3	3	3	2	2	2	2	23

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
51	3	3	5	5	4	4	4	5	5	38
52	4	3	2	2	4	4	3	4	4	30
53	4	4	3	4	4	3	4	5	4	35
54	3	2	1	3	3	4	4	3	3	26
55	4	4	4	4	4	2	1	2	2	27
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	2	2	3	4	3	3	2	3	3	25
58	3	3	4	3	4	4	3	3	2	29
59	3	4	3	4	4	1	2	1	1	23
60	3	3	3	4	4	1	2	1	4	25
61	4	5	3	3	4	5	4	5	5	38
62	3	3	5	5	3	4	3	4	3	33
63	4	4	5	2	4	4	4	4	4	35
64	4	4	2	3	4	4	5	4	2	32
65	3	3	2	2	3	1	1	1	2	18
66	3	2	3	4	3	3	2	2	3	25
67	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
68	4	2	3	4	4	5	5	5	5	37
69	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
70	3	4	4	2	4	4	3	3	3	30
71	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
73	3	4	4	4	4	4	3	2	2	30
74	3	3	3	3	3	5	5	5	5	35
75	3	4	3	4	3	5	3	5	5	35
76	4	3	4	4	3	5	4	2	4	33

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
77	3	2	3	2	2	3	2	2	3	22
78	5	4	2	2	4	4	3	4	4	32
79	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20
80	3	3	2	4	3	3	4	4	3	29
81	3	3	2	3	4	3	3	4	4	29
82	4	2	4	3	4	4	2	2	2	27
83	3	3	4	3	4	3	1	4	4	29
84	4	3	3	3	4	2	2	3	3	27
85	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
86	3	2	2	4	3	4	3	1	2	24
87	3	4	3	3	3	2	3	2	2	25
88	3	3	3	4	3	4	3	5	4	32
89	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
90	4	4	2	2	4	4	4	3	4	31
91	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	3	4	2	4	4	3	3	3	3	29
94	3	2	2	3	3	1	1	1	1	17
95	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41
96	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
98	4	3	3	3	4	4	5	4	5	35
99	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30
100	4	5	3	3	4	4	4	3	3	33
101	4	5	3	3	4	5	4	5	5	38
102	3	3	1	1	3	4	3	4	3	25

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
103	3	4	1	2	2	4	2	1	4	23
104	4	4	2	3	4	4	5	4	2	32
105	3	3	2	2	3	1	1	1	2	18
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
107	3	4	4	4	4	4	3	2	2	30
108	3	3	3	3	3	2	2	2	2	23
109	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
110	1	2	2	4	3	4	3	1	2	22
111	3	4	3	3	3	2	3	2	2	25
112	3	3	3	4	3	4	3	5	4	32
113	4	3	3	3	4	2	2	3	3	27
114	3	2	1	3	3	4	4	3	3	26
115	4	4	4	4	4	2	1	2	2	27
116	3	3	2	2	3	2	2	3	3	23
117	4	2	3	3	3	3	2	4	2	26
118	3	3	4	3	4	4	3	3	2	29
119	3	4	3	4	4	1	2	1	1	23
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	2	2	3	4	3	3	2	3	3	25
122	3	3	3	4	4	1	2	1	4	25
123	1	2	2	3	3	1	4	3	3	22
124	4	3	2	2	4	4	3	4	4	30
125	4	4	3	4	4	3	4	5	4	35
126	4	2	3	4	4	2	2	3	2	26
127	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
128	3	4	4	2	4	4	3	3	3	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	TOTAL
129	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
130	4	3	4	4	3	5	4	2	4	33
131	3	2	3	2	2	2	2	2	2	20
132	5	4	2	2	4	4	3	4	4	32
133	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20
134	3	3	2	4	3	3	4	4	3	29
135	3	3	2	3	4	3	3	4	4	29
136	4	2	4	3	4	1	2	2	2	24
137	3	3	4	3	4	3	1	4	4	29
138	3	4	3	4	3	2	3	2	2	26
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
140	3	4	2	4	4	3	3	3	3	29
141	2	1	2	2	3	1	1	1	1	14
142	3	2	3	4	3	3	2	2	3	25
143	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
144	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30
145	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
146	4	4	2	2	4	4	4	3	4	31
147	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
148	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41
149	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
150	4	5	3	3	4	4	4	3	3	33

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

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.

Jawaban Kuesioner 150 Responden Variabel Citra Merek

Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	5	5	5	5	4	4	36
3	4	5	5	5	4	4	4	5	36
4	3	3	4	4	4	3	4	4	29
5	5	5	2	3	2	4	4	3	28
6	3	3	4	4	3	4	4	3	28
7	5	3	3	4	3	3	3	5	29
8	4	4	4	4	4	5	5	4	34
9	4	4	3	5	3	4	5	4	32
10	4	4	3	4	4	4	4	4	31
11	4	4	4	4	4	4	4	5	33
12	4	4	4	4	4	5	4	4	33
13	4	5	4	4	4	5	4	4	34
14	4	5	5	4	4	4	5	4	35
15	5	5	3	4	5	4	5	5	36
16	3	4	3	4	3	4	3	4	28
17	4	3	4	4	4	4	5	4	32
18	3	2	3	3	4	3	3	3	24
19	5	4	4	4	4	4	4	4	33
20	4	4	4	5	4	4	4	4	33
21	5	5	5	5	4	5	5	4	38
22	4	4	5	5	5	4	4	5	36
23	5	5	4	3	3	3	4	4	31
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTAL
25	3	3	3	4	3	3	4	3	26
26	5	4	4	5	5	4	4	5	36
27	3	4	2	3	4	2	3	3	24
28	3	4	4	3	4	4	4	4	30
29	4	5	3	3	3	4	4	5	31
30	3	3	3	5	3	4	4	5	30
31	5	4	4	4	5	4	5	3	34
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	3	4	4	4	5	5	4	4	33
34	5	4	4	4	5	5	4	4	35
35	3	4	3	3	4	3	4	2	26
36	5	4	4	4	4	4	4	4	33
37	4	4	5	4	4	4	4	4	33
38	3	3	3	4	4	4	5	4	30
39	4	3	3	5	3	4	4	4	30
40	4	4	4	4	4	4	4	3	31
41	3	4	3	3	3	4	3	2	25
42	3	4	3	3	3	3	4	3	26
43	4	3	3	3	4	4	3	4	28
44	4	4	4	4	5	4	3	4	32
45	4	4	4	4	4	4	3	4	31
46	4	3	4	3	4	5	4	4	31
47	3	4	4	4	5	4	5	4	33
48	3	4	4	5	4	5	5	5	35
49	4	4	5	4	4	4	4	4	33
50	3	3	5	5	4	4	4	2	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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

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.

Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTAL
51	4	4	5	5	4	5	4	4	35
52	5	5	5	5	4	5	5	4	38
53	4	4	5	5	5	4	4	5	36
54	5	5	5	4	5	4	5	5	38
55	4	4	4	4	4	4	5	3	32
56	3	4	4	3	4	4	4	4	30
57	5	5	3	4	3	3	4	3	30
58	3	5	4	4	3	4	4	3	30
59	4	3	4	3	4	5	4	4	31
60	3	4	4	4	5	4	5	4	33
61	4	4	4	4	4	4	4	5	33
62	4	5	5	4	4	4	4	4	34
63	5	5	5	4	5	4	5	4	37
64	4	4	4	4	5	5	4	4	34
65	5	5	4	4	4	4	4	4	34
66	3	4	4	5	5	5	4	4	34
67	4	3	4	4	4	4	5	4	32
68	4	3	3	3	4	4	3	4	28
69	5	4	4	4	4	4	4	4	33
70	4	5	4	5	4	5	4	4	35
71	3	3	4	4	4	3	4	4	29
72	4	5	4	5	4	5	5	4	36
73	5	4	4	5	5	4	4	5	36
74	3	3	5	5	4	4	4	2	30
75	3	4	4	5	4	5	5	5	35
76	4	4	5	4	4	4	4	4	33

Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTAL
77	5	4	4	4	5	5	4	4	35
78	4	5	3	3	3	4	4	5	31
79	5	4	4	4	5	4	5	3	34
80	5	5	4	3	3	3	4	4	31
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24
82	3	3	3	4	4	4	5	4	30
83	4	3	3	5	3	5	4	4	31
84	4	4	5	4	5	4	4	4	34
85	3	5	5	3	4	3	4	2	29
86	5	4	3	3	3	4	3	2	27
87	3	4	3	3	3	3	4	3	26
88	4	4	5	5	5	5	4	4	36
89	4	5	5	5	4	4	5	5	37
90	3	4	5	3	4	5	4	3	31
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	3	3	3	5	3	4	4	5	30
93	4	4	4	4	5	4	3	5	33
94	4	4	4	4	4	4	3	4	31
95	5	5	5	3	5	4	4	3	34
96	5	3	3	4	3	3	3	5	29
97	4	4	3	5	3	4	5	4	32
98	4	5	5	4	4	4	5	4	35
99	3	4	4	5	3	4	5	4	32
100	3	5	3	5	4	5	3	3	31
101	4	4	4	5	4	4	4	4	33
102	5	5	5	5	4	5	5	4	38

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTAL
103	4	4	5	5	5	4	4	5	36
104	5	5	3	4	5	4	5	5	36
105	4	4	4	4	4	4	5	3	32
106	3	4	4	3	4	4	4	4	30
107	3	3	3	4	3	3	4	3	26
108	3	3	4	4	3	4	4	3	28
109	4	3	4	3	4	5	4	4	31
110	3	4	4	4	5	4	5	4	33
111	4	4	4	4	4	4	4	5	33
112	4	4	4	4	4	4	4	4	32
113	5	4	5	4	4	4	5	4	35
114	4	4	4	4	5	5	4	4	34
115	5	4	4	4	4	4	4	4	33
116	3	3	2	3	1	3	3	2	20
117	4	3	4	4	4	4	5	4	32
118	4	3	3	3	4	4	3	4	28
119	5	4	4	4	4	4	4	4	33
120	4	5	4	5	4	5	4	4	35
121	3	3	4	4	4	3	4	4	29
122	4	5	4	5	4	5	5	4	36
123	5	4	4	5	5	4	4	5	36
124	3	3	5	5	4	4	4	2	30
125	3	4	4	5	4	5	5	5	35
126	4	4	5	4	4	4	4	4	33
127	5	4	4	4	5	5	4	4	35
128	4	5	3	3	3	4	4	5	31

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTAL
129	5	4	4	4	5	4	5	3	34
130	5	5	4	3	3	3	4	4	31
131	3	3	3	3	3	3	3	3	24
132	3	3	3	4	4	4	5	4	30
133	4	3	3	5	3	4	4	4	30
134	4	5	5	4	4	4	4	4	34
135	3	4	3	3	4	3	4	2	26
136	3	4	3	3	3	4	3	2	25
137	3	4	3	3	3	3	4	3	26
138	4	4	5	5	5	5	4	4	36
139	4	5	5	5	4	4	5	5	37
140	3	4	2	3	4	2	4	3	25
141	4	4	4	4	4	4	4	4	32
142	3	3	3	5	3	4	4	5	30
143	4	4	4	4	5	4	3	5	33
144	4	4	4	4	4	4	3	4	31
145	2	3	2	3	2	4	4	3	23
146	5	3	3	4	3	3	3	5	29
147	4	4	5	5	3	4	5	4	34
148	4	5	5	5	4	4	5	4	36
149	3	4	4	4	4	4	3	4	30
150	3	4	3	3	4	4	4	3	28

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Jawaban Kuesioner 150 Responden Variabel Loyalitas Konsumen

Responden	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	5	5	4	4	4	4	30
3	5	5	4	3	4	4	4	29
4	3	4	3	4	3	4	3	24
5	5	2	4	4	4	4	5	28
6	3	4	4	4	4	2	2	23
7	3	3	3	5	4	3	4	25
8	4	4	5	4	4	3	4	28
9	4	3	4	4	5	4	4	28
10	4	3	4	4	4	4	4	27
11	4	4	4	3	4	4	4	27
12	4	4	5	4	4	4	4	29
13	5	4	5	4	4	5	5	32
14	5	5	4	4	4	5	4	31
15	5	3	4	3	4	3	3	25
16	4	3	4	3	2	3	3	22
17	3	4	4	3	3	4	3	24
18	2	3	3	2	2	3	3	18
19	4	4	4	3	3	4	3	25
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	5	4	4	4	3	30
22	4	5	4	4	5	4	4	30
23	5	4	3	4	4	5	3	28

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	TOTAL
24	3	3	3	3	3	4	3	22
25	3	3	3	3	3	4	2	21
26	4	4	4	3	3	2	3	23
27	4	2	2	3	5	3	4	23
28	4	4	4	4	5	4	3	28
29	5	3	4	4	3	4	4	27
30	3	3	4	4	4	2	4	24
31	5	3	5	3	5	5	4	30
32	5	5	5	4	5	5	3	32
33	5	4	5	5	5	5	4	33
34	4	4	4	3	4	5	4	28
35	3	3	2	2	4	3	4	21
36	4	3	4	4	5	5	4	29
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	4	3	4	4	4	3	26
39	4	4	3	4	4	4	3	26
40	4	4	3	4	4	4	3	26
41	4	4	3	4	4	4	4	27
42	3	4	3	4	4	4	4	26
43	4	4	3	4	3	4	3	25
44	4	4	3	4	4	4	3	26
45	4	3	3	3	4	3	4	24
46	5	3	2	4	4	4	5	27
47	4	4	2	5	3	4	4	26
48	5	3	3	4	4	4	3	26
49	4	4	4	4	4	4	4	28

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	TOTAL
50	4	5	3	3	4	3	4	26
51	4	4	5	4	4	4	4	29
52	5	5	5	4	4	4	3	30
53	4	5	4	4	5	4	4	30
54	5	3	4	5	4	5	5	31
55	4	4	3	4	4	4	3	26
56	4	4	4	4	5	4	3	28
57	3	3	3	3	3	4	2	21
58	3	4	5	4	4	2	2	24
59	5	3	4	4	4	4	5	29
60	4	4	2	5	3	4	4	26
61	4	4	4	3	4	5	4	28
62	4	4	4	4	5	4	4	29
63	4	3	4	5	4	4	4	28
64	4	4	5	4	4	4	4	29
65	4	3	4	4	5	5	4	29
66	5	4	5	5	5	5	4	33
67	3	4	4	3	3	4	3	24
68	4	4	3	4	3	4	3	25
69	4	4	4	3	3	4	3	25
70	5	4	5	4	5	5	5	33
71	3	4	3	4	3	4	3	24
72	4	4	5	4	4	3	4	28
73	4	4	4	5	5	2	3	27
74	4	5	3	3	4	3	4	26
75	5	3	3	4	4	4	3	26

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	TOTAL
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	4	4	4	3	4	5	4	28
78	5	3	4	4	3	4	4	27
79	5	3	5	3	5	5	4	30
80	5	4	3	4	4	5	3	28
81	3	3	3	3	3	4	3	22
82	4	4	3	4	4	4	3	26
83	4	4	3	4	4	4	3	26
84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	3	3	2	2	4	3	4	21
86	5	5	3	4	4	4	4	29
87	3	4	5	4	4	4	4	28
88	4	5	5	5	4	4	4	31
89	5	5	4	3	5	4	4	30
90	4	2	2	3	5	5	4	25
91	5	5	5	4	5	5	5	34
92	3	3	4	4	4	2	4	24
93	4	4	3	4	4	4	3	26
94	4	3	3	3	4	3	4	24
95	5	5	4	4	4	4	5	31
96	3	3	3	5	4	3	4	25
97	4	3	4	4	5	4	4	28
98	5	5	4	4	4	5	4	31
99	4	3	4	3	2	3	3	22
100	2	3	3	2	2	3	3	18
101	4	4	4	4	4	4	4	28

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	TOTAL
102	5	5	5	4	4	4	3	30
103	4	5	4	4	5	4	4	30
104	5	3	4	3	4	3	3	25
105	4	4	3	4	4	4	3	26
106	4	4	4	4	5	4	3	28
107	3	3	3	3	3	4	2	21
108	3	4	4	4	4	2	2	23
109	5	3	2	4	4	4	5	27
110	4	4	2	5	3	4	4	26
111	4	4	4	3	4	4	4	27
112	4	4	4	4	4	4	4	28
113	4	3	4	4	4	4	4	27
114	4	4	5	4	4	4	4	29
115	4	3	4	4	5	5	4	29
116	3	3	3	3	2	3	3	20
117	3	4	4	3	3	4	3	24
118	4	4	3	4	3	4	3	25
119	4	4	4	3	3	4	3	25
120	5	4	5	4	4	5	5	32
121	3	4	3	4	3	4	3	24
122	4	4	5	4	4	3	4	28
123	4	4	4	3	3	2	3	23
124	4	5	3	3	4	3	4	26
125	5	3	3	4	4	4	3	26
126	4	4	4	4	4	4	4	28
127	4	4	4	3	4	5	4	28

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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.

Responden	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK7	TOTAL
128	5	3	4	4	3	4	4	27
129	5	3	5	3	5	5	4	30
130	5	4	3	4	4	5	3	28
131	3	3	3	3	3	4	3	22
132	4	4	3	4	4	4	3	26
133	4	4	3	4	4	4	3	26
134	4	4	4	4	4	4	4	28
135	3	3	2	2	4	3	4	21
136	4	5	3	4	4	4	4	28
137	3	4	5	4	4	4	4	28
138	4	5	5	5	4	4	4	31
139	5	5	4	3	5	4	4	30
140	4	2	2	3	5	5	4	25
141	5	5	5	4	5	5	5	34
142	3	3	4	4	4	2	4	24
143	4	4	3	4	4	4	3	26
144	4	3	3	3	4	3	4	24
145	5	2	4	4	4	4	5	28
146	3	3	3	5	4	3	4	25
147	4	3	4	4	5	4	4	28
148	5	5	4	4	4	5	4	31
149	4	3	4	3	2	3	3	22
150	2	3	3	2	2	3	3	18

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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

Tabel Uji Validitas Variabel 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
KL1	43.93	33.099	.622	.847
KL2	44.23	32.323	.678	.843
KL3	44.33	34.920	.409	.860
KL4	44.27	34.064	.592	.850
KL5	44.30	33.114	.469	.859
KL6	44.17	35.523	.473	.856
KL7	44.27	35.513	.498	.855
KL8	44.13	34.395	.501	.854
KL9	44.27	32.892	.608	.848
KL10	44.10	32.645	.603	.848
KL11	44.17	33.247	.588	.849
KL12	44.30	36.700	.292	.865
KL13	44.33	34.575	.564	.851

Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	35.83	21.109	.259	.790
KK2	36.37	19.757	.517	.768
KK3	36.30	18.355	.582	.757
KK4	36.90	17.197	.495	.772
KK5	36.47	19.982	.348	.784
KK6	36.73	18.271	.456	.774
KK7	36.13	20.464	.557	.770
KK8	36.07	20.547	.433	.776
KK9	36.30	19.321	.507	.767
KK10	36.20	19.890	.364	.782
KK11	36.37	18.585	.535	.763

© 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.



Tabel Uji Validitas Variabel Citra Merek

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CM1	31.17	13.178	.467	.792
CM2	31.13	13.085	.426	.799
CM3	31.40	12.110	.587	.775
CM4	31.07	12.892	.547	.781
CM5	31.33	13.333	.445	.794
CM6	31.20	12.441	.654	.767
CM7	31.07	13.237	.585	.779
CM8	31.03	13.068	.537	.783
CM9	31.40	14.869	.261	.812

Tabel Uji Validitas Variabel 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
LK1	22.47	8.189	.633	.754
LK2	22.53	9.292	.506	.779
LK3	22.47	9.430	.520	.777
LK4	22.80	9.683	.447	.788
LK5	22.67	8.713	.538	.773
LK6	22.80	8.510	.512	.780
LK7	22.87	8.740	.581	.765

Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	12

Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	9

© 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.



Tabel Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.812	8

Tabel Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	7

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.450	2.827

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kepuasan, Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	998.243	3	332.748	41.646	.000 ^b
Residual	1166.530	146	7.990		
Total	2164.773	149			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Kepuasan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.829	2.256		.811	.419
Kualitas Layanan	.176	.036	.315	4.918	.000
Kepuasan	.051	.043	.074	1.181	.239
Citra Merek	.475	.059	.505	7.994	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

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



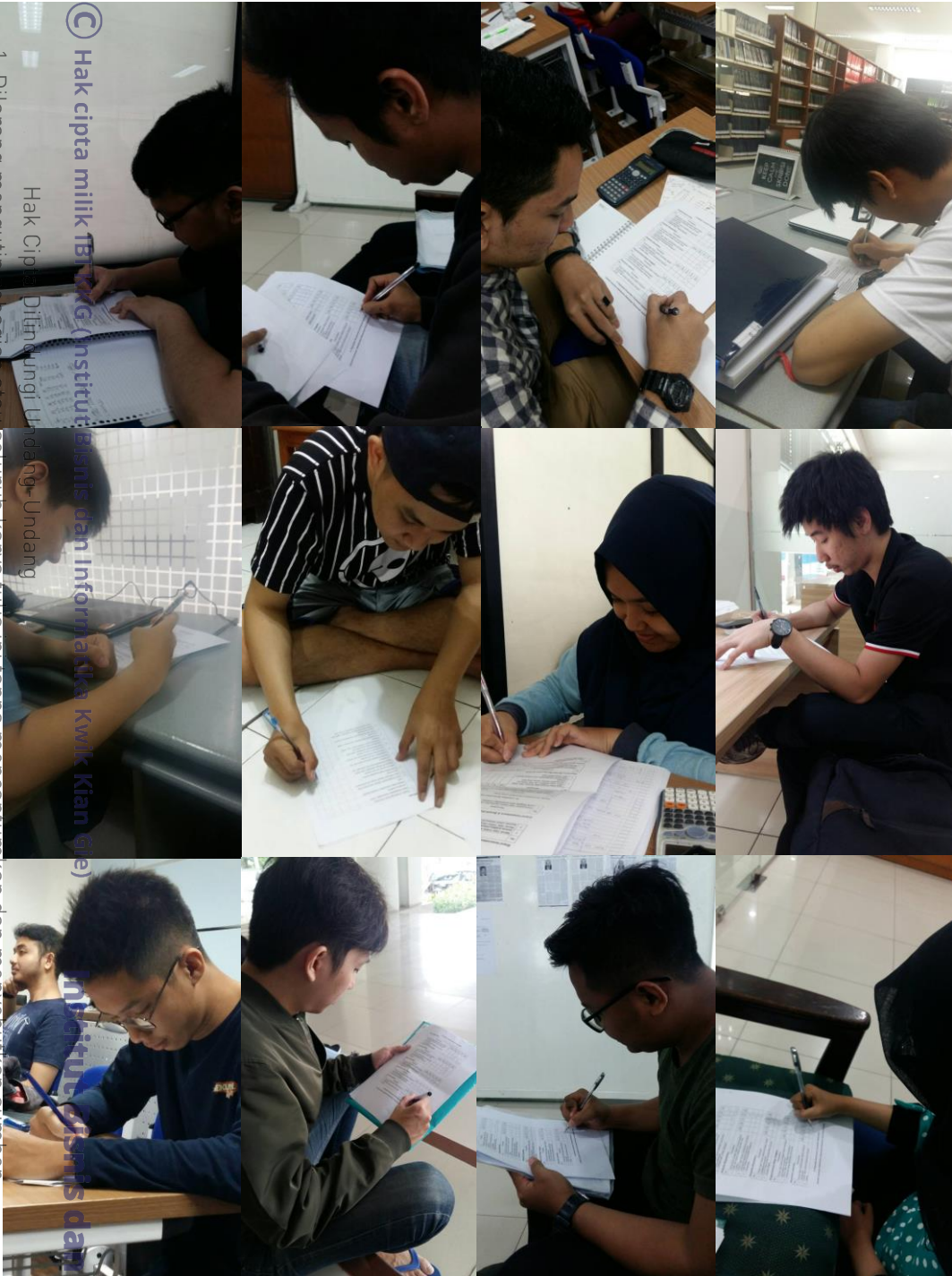
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

FOTO BEBERAPA RESPONDEN



© Hak cipta milik IBIKKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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





SURAT PERNYATAAN



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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farazita Dama Andini
 NIM : 21130513
 Program Studi : Manajemen
 Alamat lengkap : Cempaka Putih Barat IIB No.17B. Jakarta Pusat
 Kode Pos : 10520
 Telp. Kantor : -
 Telp. Rumah : -
 No HP : 0856-843-44420

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 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,

Farazita Dama Andini

(Nama Lengkap)

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