



LAMPIRAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 I

Kuesioner

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN MEREK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FIRST MEDIA DI JAKARTA UTARA

INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner ini ditujukan untuk pelanggan first Media.

Apakah Anda pernah menggunakan layanan first Media?

a. Ya

b. Tidak

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

Kami menjamin rahasia pribadi anda.

Profil responden

1. Nama :
2. Email :
3. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki
4. Usia : < 20 tahun 21-30 tahun 31-40 tahun > 40 tahun

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



5. Pekerjaan : Karyawan Swasta Wiraswasta
 Pelajar/Mahasiswa Lain-lain

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dan mohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis.
2. Setelah mengisi kuesioner ini mohon anda dapat memberikan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali.
3. Keterangan Alternatif Jawaban dan Skor :
 - a. 1 = Sangat Tidak Setuju (1)
 - b. 2 = Tidak Setuju (2)
 - c. 3 = Netral (3)
 - d. 4 = Setuju (4)
 - e. 5 = Sangat Setuju (5)

A. KUALITAS LAYANAN

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Menurut saya, kualitas kecepatan layanan internet yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
Menurut saya, saluran channel tv kabel yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
Menurut saya, pihak First Media bersedia dalam menanggapi masalah yang dihadapi pelanggan					
Menurut saya, pihak First Media bersedia dalam menanggapi keluhan pelanggan					
Menurut saya, karyawan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pelanggan					
Menurut saya, karyawan memiliki kemampuan dalam memperbaiki gangguan					

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.



Menurut saya, karyawan sungguh-sungguh dalam menanggapi pertanyaan pelanggan					
Menurut saya, karyawan sungguh-sungguh dalam memperbaiki gangguan layanan yang dialami pelanggan					
Menurut saya, peralatan yang diberikan bekerja dengan baik					
Menurut saya, karyawan memiliki penampilan yang rapih					

B. KEPERCAYAAN MEREK

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Menurut saya, merek First Media memberikan kepuasan bagi pelanggan					
Menurut saya, merek First Media memberikan nilai bagi pelanggan					
Menurut saya, merek First Media memberikan kepercayaan bagi pelanggan					
Menurut saya, merek First Media memberikan rasa aman dari segi fungsi dan pelayanannya					

C. CITRA MEREK

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Menurut saya, logo First Media mudah dikenali					
Menurut saya, First Media memiliki karakter merek yang berbeda dari merek yang lain					
Menurut saya, First Media merupakan penyedia layanan internet cepat dan tv cable yang berkualitas					
Menurut saya, First Media memberikan kualitas layanan yang baik					

D. KEPUASAN PELANGGAN

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Menurut saya, Pelanggan First Media akan menggunakan kembali layanan First Media					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Menurut saya, Pelanggan First Media akan menggunakan layanan tambahan					
Menurut saya, Pelanggan First Media akan merekomendasikan layanan First Media kepada orang lain					
Menurut saya, Pelanggan First Media akan tetap menggunakan Layanan First Media meskipun ditawarkan Layanan pesaing					

Apakah anda sudah pernah mengisi kuisisioner saya ini?

Ya

Tidak

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



Data Kuesioner Responden

A. Kualitas Layanan

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
2	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3
3	4	4	4	4	3	2	2	5	5	3
4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
6	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5
7	3	5	3	5	5	3	2	4	5	5
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
10	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
14	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3
15	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
16	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5
17	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
18	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
19	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4
20	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
21	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3
22	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
23	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3
26	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
33	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
34	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
37	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5

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.



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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
92	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
93	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
94	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
95	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
98	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
99	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
100	3	5	4	4	5	5	4	4	5	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Data Kuesioner Responden

B. Kepercayaan Merek

No	KM1	KM2	KM3	KM4
1	4	4	4	4
2	3	3	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	5	4	4	5
7	5	5	5	5
8	3	4	4	4
9	3	4	3	3
10	3	3	3	3
11	4	3	3	3
12	4	4	4	4
13	3	3	4	4
14	4	3	4	4
15	4	4	4	4
16	3	4	5	5
17	3	3	5	5
18	4	4	4	3
19	4	4	4	3
20	4	2	3	5
21	3	3	3	4
22	3	3	4	3
23	3	4	4	4
24	4	4	4	4
25	5	5	5	5
26	5	4	5	5
27	5	5	5	4
28	4	4	4	4
29	5	5	5	4
30	5	4	4	5
31	4	4	4	5
32	5	5	5	5
33	5	5	5	4
34	4	4	4	4
35	5	4	4	4
36	5	4	4	4
37	4	4	4	5
38	5	4	4	5

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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



82	5	5	4	4
83	5	5	5	4
84	4	4	5	4
85	4	4	5	4
86	5	4	5	5
87	5	4	4	4
88	5	4	4	4
89	5	5	4	5
90	4	4	5	4
91	3	4	4	4
92	5	5	5	4
93	5	4	4	4
94	5	5	5	4
95	3	4	3	3
96	3	4	4	4
97	3	5	5	4
98	4	5	5	4
99	4	4	5	5
100	4	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.

Data Kuesioner Responden

C. Citra Merek

No	CM1	CM2	CM3	CM4
1	4	3	3	3
2	5	4	4	4
3	5	4	4	4
4	5	4	4	4
5	5	4	4	4
6	4	5	5	5
7	4	4	4	5
8	4	4	4	4
9	3	4	3	4
10	3	3	3	3
11	3	3	4	3
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	5	5	5	5
15	5	5	5	5
16	5	5	5	4
17	5	5	5	4
18	4	4	4	4
19	4	3	3	3
20	3	3	3	3
21	3	3	4	3
22	4	4	4	3
23	4	4	4	5
24	4	5	5	5
25	3	3	5	5
26	3	3	4	4
27	3	3	4	4
28	4	4	4	5
29	4	4	5	5
30	5	3	5	4
31	4	3	4	4
32	4	4	4	5
33	5	4	4	5
34	4	5	5	4
35	4	4	5	4
36	3	4	5	4
37	3	4	3	3
38	3	3	5	3

© 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.



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



82	4	3	3	3
83	5	5	5	5
84	5	5	5	5
85	4	4	4	4
86	4	4	4	4
87	3	3	4	4
88	3	3	3	3
89	3	3	3	3
90	4	4	3	3
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	4	5	4	4
94	3	3	3	3
95	3	3	3	3
96	4	1	4	4
97	4	4	3	4
98	4	4	3	3
99	5	5	4	3
100	5	5	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.

Data Kuesioner Responden

D. Kepuasan Pelanggan

No	KP1	KP2	KP3	KP4
1	4	4	4	4
2	4	4	4	5
3	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	5	5	4	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	5
8	4	4	4	5
9	4	4	3	3
10	3	3	3	2
11	3	3	3	1
12	5	4	4	4
13	5	5	5	5
14	4	5	5	5
15	4	4	3	4
16	4	4	4	4
17	5	4	3	3
18	5	5	5	3
19	5	5	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	5
23	4	4	4	5
24	5	5	5	5
25	5	5	5	4
26	5	5	5	4
27	4	4	3	5
28	4	5	5	5
29	3	5	5	3
30	3	4	4	4
31	4	4	4	4
32	4	5	4	4
33	5	5	3	3
34	4	4	3	3
35	4	5	5	5
36	5	5	5	5
37	5	5	3	3
38	4	4	4	4

© 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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian 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.

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



82	4	4	4	5
83	5	5	4	4
84	4	4	4	4
85	4	4	4	4
86	5	4	5	5
87	5	5	5	5
88	4	5	4	4
89	4	4	4	4
90	5	5	5	5
91	5	5	5	5
92	3	3	3	5
93	3	3	3	3
94	3	3	3	3
95	4	4	4	4
96	3	4	4	4
97	4	4	4	3
98	4	3	3	3
99	3	3	3	3
100	3	3	3	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.

Lampiran II

Hasil Output

1. Uji Validitas (Factor Loading and P-Value)

	kl	km	cm	kp	Type (as defined)	SE	P value
K1	(0.542)	0.213	0.099	0.133	Reflective	0.076	<0.001
K2	(0.658)	0.148	0.126	0.148	Reflective	0.076	<0.001
K3	(0.662)	-0.248	0.023	0.030	Reflective	0.076	<0.001
K4	(0.627)	-0.136	0.061	-0.071	Reflective	0.076	<0.001
K5	(0.595)	-0.203	0.080	-0.219	Reflective	0.076	<0.001
K6	(0.555)	0.122	-0.305	-0.145	Reflective	0.076	<0.001
K7	(0.554)	-0.113	0.011	-0.177	Reflective	0.076	<0.001
K8	(0.584)	0.172	-0.126	0.062	Reflective	0.076	<0.001
K9	(0.678)	0.023	0.052	0.133	Reflective	0.076	<0.001
K10	(0.519)	0.069	-0.069	0.073	Reflective	0.076	<0.001
CM1	0.018	(0.750)	-0.126	0.105	Reflective	0.076	<0.001
CM2	-0.026	(0.687)	-0.071	-0.020	Reflective	0.076	<0.001
CM3	0.043	(0.871)	0.107	-0.065	Reflective	0.076	<0.001
CM4	-0.049	(0.673)	0.074	-0.013	Reflective	0.076	<0.001
CP1	-0.036	-0.050	0.103	(0.786)	Reflective	0.076	<0.001
CP2	-0.025	0.036	0.025	(0.849)	Reflective	0.076	<0.001
CP3	-0.059	0.010	-0.164	(0.813)	Reflective	0.076	<0.001
CP4	0.150	0.000	0.048	(0.647)	Reflective	0.076	<0.001

Sumber : OUTPUT WRAP PLS 4.0



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



2. Realibilitas (Cronbach Alpha)

WarpPLS 4.0 - Latent variable coefficients

	kl	km	cm	kp
R-squared				0.144
Adj. R-squared				0.117
Composite reliab.	0.848	0.835	0.858	0.858
Cronbach's alpha	0.800	0.734	0.779	0.778
Avg. var. extrac.	0.360	0.561	0.602	0.605
Full collin. VIF	1.022	1.026	1.033	1.011
Q-squared				0.146

Sumber : OUTPUT WRAP PLS 4.0

3. Profil Responden

a. Presentase Responden yang menggunakan layanan First Media



Sumber: OUTPUT GOOGLE DOCS

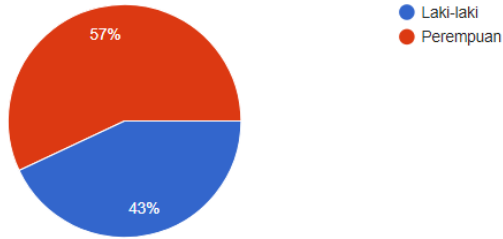
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



b. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

100 responses

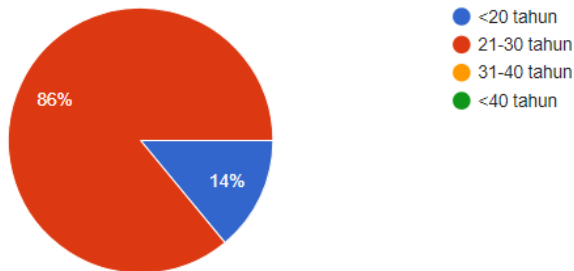


Sumber: OUTPUT GOOGLE DOCS

c. Presentase Responden Berdasarkan Usia

Usia

100 responses



Sumber: OUTPUT GOOGLE DOCS

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

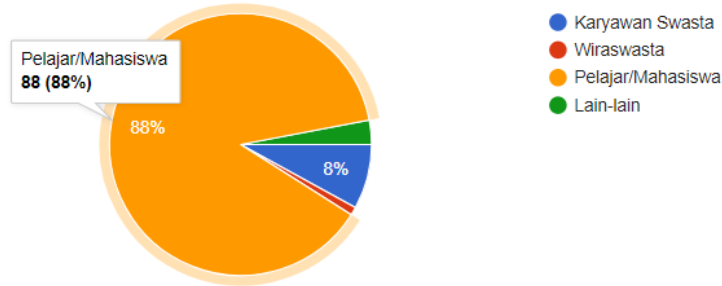
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

d. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

100 responses



Sumber: OUTPUT GOOGLE DOCS

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan

KP1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	0	0
	3.00	23	23
	4.00	52	52
	5.00	25	25
	Total	100	100.0

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



KP2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	0	0
	3.00	23	23
	4.00	48	48
	5.00	29	29
	Total	100	100.0

KP3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	1	1
	3.00	29	29
	4.00	47	47
	5.00	23	23
	Total	100	100.0

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KP4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	1	1
	2.00	1	1
	3.00	25	25
	4.00	43	43
	5.00	30	30
	Total	100	100.0

Sumber: OUTPUT SPSS 16.0

b.Skor Rata-Rata Kualitas Layanan

KL1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	1	1
	2.00	2	2
	3.00	27	27
	4.00	52	52
	5.00	18	18
	Total	100	100.0

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



KL2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	2	2
	3.00	15	15
	4.00	55	55
	5.00	28	28
	Total	100	100.0

KL3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	2	2
	3.00	15	15
	4.00	50	50
	5.00	33	33
	Total	100	100.0

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

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



KL4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	0	0
	3.00	8	8
	4.00	54	54
	5.00	38	38
	Total	100	100.0

KL5			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	0	0
	3.00	12	12
	4.00	41	41
	5.00	47	47
	Total	100	100.0

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

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



KL6			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	1	1
	3.00	13	13
	4.00	42	42
	5.00	44	44
	Total	100	100.0

KL7			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	2	2
	3.00	11	11
	4.00	55	55
	5.00	32	32
	Total	100	100.0

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

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



KL8			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	1	1
	3.00	20	20
	4.00	48	48
	5.00	31	31
	Total	100	100.0

KL9			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	1	1
	2.00	2	2
	3.00	11	11
	4.00	27	27
	5.00	59	59
	Total	100	100.0

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL10			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	2	2
	3.00	15	15
	4.00	54	54
	5.00	29	29
	Total	100	100.0

c.Skor Rata-Rata Kepercayaan Merek

KM1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	0	0
	3.00	30	30
	4.00	41	41
	5.00	29	29
	Total	100	100.0

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



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.

KM4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	1	1
	2.00	0	0
	3.00	16	16
	4.00	59	59
	5.00	24	24
	Total	100	100.0

Sumber: OUTPUT SPSS 16.0

d.Skor Rata-Rata Citra Merek

CM1			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	0	0
	3.00	24	24
	4.00	48	48
	5.00	28	28
	Total	100	100.0



CM2			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	1	1
	2.00	0	0
	3.00	26	26
	4.00	45	45
	5.00	28	28
	Total	100	100.0

CM3			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	0	0
	2.00	0	0
	3.00	21	21
	4.00	48	48
	5.00	31	31
	Total	100	100.0

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

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



CM4			
		Frequency	Valid Percent
Valid	1.00	1	1
	2.00	0	0
	3.00	24	24
	4.00	43	43
	5.00	33	33
	Total	100	100.0

Sumber: OUTPUT SPSS 16.0

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



E. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

C

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

Descriptives			Statistic	Std. Error
kp1	Mean		4.02	.070
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.88	
		Upper Bound	4.16	
kp2	Mean		4.06	.072
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.92	
		Upper Bound	4.20	
kp3	Mean		3.92	.075
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.77	
		Upper Bound	4.07	
kp4	Mean		4.00	.083
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.84	
		Upper Bound	4.16	
kl1	Mean		3.84	.077
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.69	
		Upper Bound	3.99	
kl2	Mean		4.09	.071
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.95	
		Upper Bound	4.23	
kl3	Mean		4.14	.074
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.99	
		Upper Bound	4.29	
kl4	Mean		4.30	.061
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.18	
		Upper Bound	4.42	
kl5	Mean		4.35	.069
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.21	
		Upper Bound	4.49	
kl6	Mean		4.29	.073
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.15	
		Upper Bound	4.43	
kl7	Mean		4.17	.070
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.03	
		Upper Bound	4.31	

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



kl8	Mean		4.09	.074
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.94	
		Upper Bound	4.24	
kl9	Mean		4.11	.075
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.96	
		Upper Bound	4.26	
kl10	Mean		4.10	.072
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.96	
		Upper Bound	4.24	
km1	Mean		3.99	.077
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.84	
		Upper Bound	4.14	
km2	Mean		3.96	.067
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.83	
		Upper Bound	4.09	
km3	Mean		4.13	.066
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.00	
		Upper Bound	4.26	
km4	Mean		4.05	.070
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.91	
		Upper Bound	4.19	
cm1	Mean		4.04	.072
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.90	
		Upper Bound	4.18	
cm2	Mean		3.99	.080
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.83	
		Upper Bound	4.15	
cm3	Mean		4.10	.072
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.96	
		Upper Bound	4.24	
cm4	Mean		4.09	.075
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.94	
		Upper Bound	4.24	

Sumber: OUTPUT SPSS 16.0

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



f. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Mean	4.0000	.05784
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8852
			Upper Bound	4.1148
Kl	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean	4.1480	.04279
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0631
			Upper Bound	4.2329
km	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Mean	4.0325	.05218
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9290
			Upper Bound	4.1360
cm	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Mean	4.0550	.05802
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9399
			Upper Bound	4.1701

Sumber: OUTPUT SPSS 16.0

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

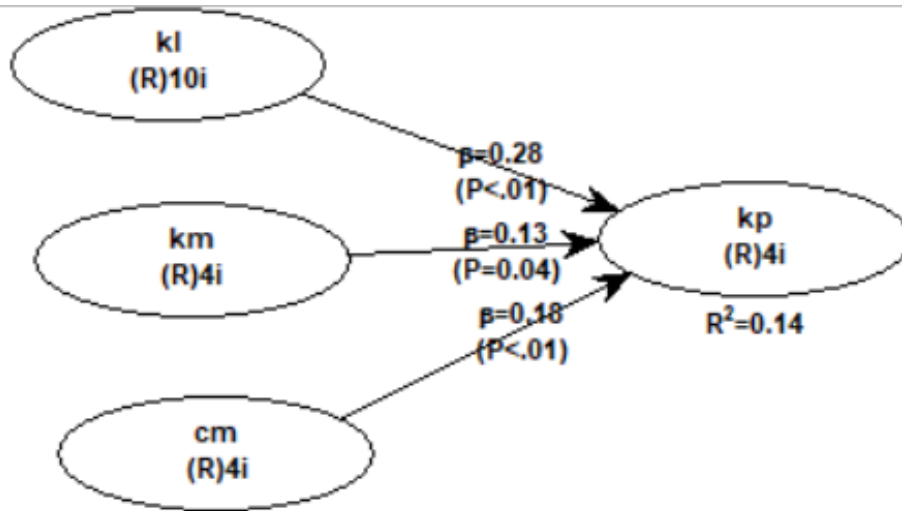
5. Hasil Evaluasi Model Struktural

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.198, P=0.003
 Average R-squared (ARS)=0.144, P=0.016
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.117, P=0.032
 Average block VIF (AVIF)=1.025, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.023, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.277, 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

Sumber: OUTPUT WARP PLS 4.0

6. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber: OUTPUT WARP PLS 4.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



7. Pengaruh Antar Variabel

Path coefficients				
	kl	km	cm	kp
	0.276	0.134	0.184	

Pvalues				
	kl	km	cm	kp
	<0.001	0.041	0.009	

Sumber: OUTPUT WARP PLS 4.0

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



```

*****
* Combined loadings and cross-loadings *
*****

```

	kl	km	cm	kp	Type (a	SE	P value
KL1	0.542	0.213	0.099	0.133	Reflect	0.076	<0.001
KL2	0.658	0.148	0.126	0.148	Reflect	0.076	<0.001
KL3	0.662	-0.248	0.023	0.030	Reflect	0.076	<0.001
KL4	0.627	-0.136	0.061	-0.071	Reflect	0.076	<0.001
KL5	0.595	-0.203	0.080	-0.219	Reflect	0.076	<0.001
KL6	0.555	0.122	-0.305	-0.145	Reflect	0.076	<0.001
KL7	0.554	-0.113	0.011	-0.177	Reflect	0.076	<0.001
KL8	0.584	0.172	-0.126	0.062	Reflect	0.076	<0.001
KL9	0.678	0.023	0.052	0.133	Reflect	0.076	<0.001
KL10	0.519	0.069	-0.069	0.073	Reflect	0.076	<0.001
KM1	0.018	0.750	-0.126	0.105	Reflect	0.076	<0.001
KM2	-0.026	0.687	-0.071	-0.020	Reflect	0.076	<0.001
KM3	0.043	0.871	0.107	-0.065	Reflect	0.076	<0.001
KM4	-0.049	0.673	0.074	-0.013	Reflect	0.076	<0.001
CM1	-0.038	0.004	0.719	-0.016	Reflect	0.076	<0.001
CM2	0.149	-0.130	0.805	-0.072	Reflect	0.076	<0.001
CM3	-0.014	0.093	0.827	0.063	Reflect	0.076	<0.001
CM4	-0.108	0.032	0.748	0.023	Reflect	0.076	<0.001
KP1	-0.036	-0.050	0.103	0.786	Reflect	0.076	<0.001
KP2	-0.025	0.036	0.025	0.849	Reflect	0.076	<0.001
KP3	-0.059	0.010	-0.164	0.813	Reflect	0.076	<0.001
KP4	0.150	-0.000	0.048	0.647	Reflect	0.076	<0.001

Sumber: OUTPUT WARP PLS 4.0

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



* Indicator weights *

	kl	km	cm	kp	Type	(a SE	P value	VIF	WLS	ES
KL1	0.151	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.025	1.841	1	0.082
KL2	0.183	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.009	1.997	1	0.120
KL3	0.184	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.009	1.579	1	0.122
KL4	0.174	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.012	2.511	1	0.109
KL5	0.165	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.016	2.165	1	0.098
KL6	0.154	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.023	1.771	1	0.085
KL7	0.154	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.023	1.686	1	0.085
KL8	0.162	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.018	1.796	1	0.095
KL9	0.189	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.008	1.790	1	0.128
KL10	0.144	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.076	0.031	1.635	1	0.075
KM1	0.000	0.334	0.000	0.000	Reflect	0.076	<0.001	1.408	1	0.250
KM2	0.000	0.306	0.000	0.000	Reflect	0.076	<0.001	1.643	1	0.210
KM3	0.000	0.388	0.000	0.000	Reflect	0.076	<0.001	2.187	1	0.338
KM4	0.000	0.300	0.000	0.000	Reflect	0.076	<0.001	1.636	1	0.202
CM1	0.000	0.000	0.298	0.000	Reflect	0.076	<0.001	1.435	1	0.215
CM2	0.000	0.000	0.334	0.000	Reflect	0.076	<0.001	1.711	1	0.269
CM3	0.000	0.000	0.343	0.000	Reflect	0.076	<0.001	1.850	1	0.284
CM4	0.000	0.000	0.311	0.000	Reflect	0.076	<0.001	1.553	1	0.233
KP1	0.000	0.000	0.000	0.325	Reflect	0.076	<0.001	1.813	1	0.255
KP2	0.000	0.000	0.000	0.351	Reflect	0.076	<0.001	2.227	1	0.298
KP3	0.000	0.000	0.000	0.336	Reflect	0.076	<0.001	1.809	1	0.274
KP4	0.000	0.000	0.000	0.268	Reflect	0.076	<0.001	1.339	1	0.173

Sumber: OUTPUT WARP PLS 4.0

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 mengumpulkan 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)

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Ⓒ

Hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Nama : Kalvin Haryono

NIM : 22130152

Program Studi : Manajemen (Pemasaran)

Alamat Lengkap : Jl. Pademaran 4 gang 32 no 22

Kode Pos : 14410

Telp Kantor : _____

Telp. Rumah : 6415107

No HP : 082111170030

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Pengipatipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan, karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan, atau publikasi tidak merugikan, seandainya yang bersangkutan yang wajar IBI KKK G.

3. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

6. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

7. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

8. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

9. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

10. Dilarang menjiptip dan menjiptikan karya tulis ini tanpa mencahkan hak cipta, milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

- Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
- 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, 24-8 2017

Yang membuat pernyataan,

(Nama Lengkap)
(kalvin haryono)