

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 1

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN PIZZA HUT KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu Responden di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah Cicilia Sindiwati, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie,

Fakultas Ekonomi Jurusan Ilmu Manajemen. Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya,

maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai kesediaan Bapak / Ibu untuk

mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk

penyusunan skripsi dan akan dijaminn kerahasiaannnya serta tidak akan merugikan Bapak /

Ibu.

Atas kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Cicilia Sindiwati

- 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

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

4.	Pizza Hut memberikan promo potongan harga (diskon) yang menarik.					
5.	Promo potongan harga (diskon) membuat saya tertarik untuk makan di Pizza Hut.					
6.	Promosi yang dilakukan oleh Pizza Hut melalui kerjasama dengan bank tertentu, mendorong saya untuk membelinya.					

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Apabila saya akan membeli produk pizza lagi, maka saya akan memilih membeli di Pizza Hut kembali.					
2.	Saya sering membeli produk pizza di Pizza Hut.					
3.	Saya akan tetap senantiasa membeli produk Pizza Hut walaupun ada merek lain menawarkan produk sejenis dengan harga yang lebih menarik.					
4.	Saya akan memberikan rekomendasi yang positif tentang produk Pizza Hut kepada teman dan keluarga saya.					



LAMPIRAN 2

Hasil Data Kuesioner

Citra Merek

NO	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6
1	4	4	5	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4
4	5	5	5	5	3	4
5	4	4	4	3	2	4
6	4	5	2	4	4	5
7	4	4	5	3	4	3
8	4	4	4	2	2	2
9	4	4	4	4	2	2
10	3	3	3	4	3	3
11	4	3	1	3	4	3
12	5	5	3	3	5	5
13	5	5	4	4	5	5
14	3	3	4	3	3	4
15	5	5	5	5	5	5
16	5	3	2	2	4	3
17	4	4	2	2	3	4
18	4	4	4	4	5	4
19	4	5	4	4	4	4
20	4	4	3	2	2	3
21	4	4	4	4	5	4
22	4	4	4	3	3	3
23	4	4	3	2	1	3
24	4	4	4	4	3	4
25	3	4	3	3	2	3
26	5	5	4	3	3	4
27	4	4	3	3	4	4
28	4	4	4	3	3	3
29	4	4	4	5	3	2
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	2	3	3	4
32	4	4	2	2	4	3
33	5	5	3	4	5	5
34	3	4	3	2	2	3
35	5	4	3	3	3	4
36	4	4	4	2	2	4
37	4	4	3	2	3	4
38	5	5	4	3	4	4



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.



39	4	4	4	3	3	3
40	4	4	3	2	4	4
41	3	4	4	3	3	3
42	5	4	4	4	3	4
43	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5
45	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	4
47	2	4	3	3	2	2
48	3	2	2	2	4	3
49	5	4	3	4	4	4
50	5	4	4	5	3	4
51	5	5	5	5	4	5
52	4	4	4	4	4	3
53	5	5	4	1	4	5
54	3	4	4	2	4	3
55	3	3	4	5	3	3
56	4	4	4	4	5	5
57	5	5	4	4	3	5
58	4	4	4	4	4	4
59	4	5	3	2	3	5
60	4	5	5	3	3	4
61	5	3	4	2	3	3
62	4	4	4	5	4	5
63	5	5	4	2	1	4
64	4	4	4	3	4	5
65	5	5	4	1	5	5
66	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4
68	5	5	4	4	4	5
69	4	4	4	5	3	4
70	4	4	4	4	4	4
71	4	5	4	5	5	4
72	5	5	4	3	3	4
73	4	4	3	3	4	3
74	3	2	2	4	3	4
75	4	5	4	3	2	4
76	3	3	4	3	3	4
77	4	4	3	4	5	4
78	3	4	3	3	3	3
79	4	4	5	4	3	4
80	5	5	5	4	4	4
81	5	4	4	2	1	4
82	5	4	3	3	4	4
83	3	4	4	4	3	3
84	4	4	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



85	4	4	4	2	2	2
86	4	4	4	3	4	3
87	4	4	3	2	4	5
88	4	4	4	5	4	4
89	4	4	4	3	3	3
90	5	5	5	5	5	5
91	4	4	3	2	3	4
92	2	3	2	3	2	3
93	2	3	2	2	3	3
94	4	3	3	4	2	3
95	4	4	2	3	1	4
96	4	4	3	4	3	4
97	5	4	4	4	3	3
98	4	4	3	3	4	4
99	4	3	3	4	3	2
100	5	4	2	1	3	4
101	4	3	4	3	2	2
102	5	4	5	5	4	4
103	4	3	2	3	3	3
104	4	5	3	3	3	3
105	4	3	4	4	3	4
106	4	4	4	5	5	4
107	4	4	4	4	4	4
108	4	5	2	3	3	5
109	5	4	3	3	5	4
110	5	4	3	3	4	5
111	4	4	4	4	4	4
112	5	4	4	4	3	4
113	4	4	3	4	3	4
114	4	4	3	4	3	4
115	4	4	3	4	3	4
116	4	4	2	4	4	5
117	3	4	2	1	2	2
118	3	3	2	3	3	3
119	4	4	3	4	3	4
120	4	4	3	2	2	4
121	3	3	4	4	4	4
122	4	4	4	2	4	4
123	5	5	5	5	4	4
124	5	5	5	5	4	4
125	5	5	5	5	4	4
126	4	4	3	3	4	5
127	4	4	4	5	2	5
128	4	4	4	4	3	5
129	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	1	5	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



131	4	4	3	4	3	4
132	4	5	3	3	4	3
133	3	4	5	5	3	3
134	4	4	4	4	4	4
135	4	5	4	2	3	4
136	5	5	4	4	4	4
137	4	3	4	2	2	4
138	4	3	2	1	1	4
139	4	5	2	5	3	5
140	3	3	4	2	2	4
141	4	4	4	3	4	4
142	3	4	4	1	4	5
143	4	4	3	1	3	3
144	3	3	4	1	1	2
145	4	3	4	3	4	4
146	4	4	4	3	4	4
147	5	5	4	3	4	5
148	5	5	3	3	3	3
149	4	3	3	2	3	5
150	5	4	5	3	3	5

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

Promosi

NO	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6
1	4	4	3	4	4	5
2	4	4	3	2	4	4
3	3	3	4	4	4	4
4	2	2	2	3	2	2
5	3	5	3	3	3	3
6	3	3	2	3	2	3
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	4	4	3	2	2	2
10	4	4	4	4	3	4
11	4	3	2	3	3	2
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	3	4	4	5
14	3	3	2	2	2	2
15	4	4	2	4	4	3
16	4	4	5	3	4	5
17	3	4	4	4	4	3
18	5	5	5	2	5	3
19	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	2	4	2



21	4	4	4	4	4	4
22	3	2	1	2	2	4
23	3	3	3	3	4	3
24	2	4	3	3	4	2
25	5	5	3	3	3	3
26	2	3	3	4	4	4
27	2	2	1	1	5	1
28	4	4	3	3	4	4
29	4	4	2	4	4	4
30	5	4	2	2	4	3
31	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	5	4	5
33	3	3	3	4	4	3
34	5	5	3	4	3	3
35	5	5	5	5	5	5
36	4	4	2	3	3	2
37	4	5	4	5	5	5
38	5	5	4	3	3	3
39	4	4	4	1	2	1
40	3	3	4	3	3	3
41	4	4	1	2	2	2
42	2	2	2	4	4	2
43	5	5	3	3	2	3
44	3	3	3	3	5	4
45	4	4	2	3	3	2
46	5	5	5	5	5	5
47	4	4	3	2	3	3
48	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	4
51	5	5	5	5	5	4
52	4	4	4	4	3	4
53	5	5	5	5	5	5
54	5	4	3	4	4	4
55	5	4	1	3	3	3
56	4	5	4	5	4	5
57	5	5	2	5	5	2
58	4	4	4	4	4	4
59	3	3	2	3	2	2
60	3	4	2	5	1	3
61	2	2	1	4	5	2
62	5	4	5	4	5	5
63	5	4	2	3	3	3
64	5	5	3	4	4	4
65	3	3	3	1	1	1
66	5	5	5	5	4	5

1. Ditarang 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.



67	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	4	5	4
69	4	4	3	3	3	2
70	4	4	4	4	4	4
71	4	5	5	5	4	4
72	5	4	2	3	4	4
73	4	4	3	3	3	3
74	4	4	3	3	4	3
75	3	2	1	1	5	3
76	3	2	3	2	3	3
77	3	4	2	2	4	4
78	4	4	2	4	4	3
79	4	4	3	4	5	4
80	3	4	2	4	4	4
81	4	4	3	3	3	3
82	5	5	4	3	3	3
83	3	2	2	3	3	3
84	4	3	2	4	4	3
85	3	2	2	3	2	2
86	2	2	4	2	4	4
87	3	2	2	3	5	3
88	2	3	1	3	4	4
89	4	4	3	5	4	3
90	5	5	5	5	5	5
91	3	4	2	3	2	3
92	3	3	2	3	2	3
93	3	2	3	3	2	3
94	3	3	2	4	4	2
95	3	2	1	2	3	4
96	2	2	2	3	3	3
97	4	4	5	3	4	3
98	4	4	2	2	3	3
99	5	5	4	3	4	5
100	3	1	1	1	1	2
101	5	5	3	4	4	4
102	5	4	5	5	4	5
103	3	3	2	2	2	2
104	2	3	2	4	5	3
105	2	3	3	4	4	5
106	4	4	5	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4
109	2	5	4	5	5	4
110	3	3	3	3	4	4
111	5	3	4	5	4	5
112	5	4	4	5	5	4

1. Dilarang menutip 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.



113	4	5	4	4	4	3
114	4	5	4	4	4	3
115	4	5	4	4	4	3
116	4	4	4	4	2	2
117	2	3	2	2	3	2
118	3	3	3	4	5	3
119	3	3	3	4	5	3
120	4	3	2	3	4	2
121	4	3	4	4	3	4
122	3	3	3	2	2	1
123	5	5	4	4	4	4
124	5	5	4	4	4	4
125	5	5	4	4	4	4
126	5	5	5	5	5	4
127	5	4	2	5	5	2
128	5	5	4	4	4	4
129	5	4	2	3	3	4
130	5	4	2	3	3	4
131	4	4	3	4	3	4
132	3	4	5	4	5	5
133	3	3	1	2	2	3
134	4	4	4	4	4	4
135	4	3	2	3	3	2
136	5	5	5	5	5	5
137	4	5	3	3	1	1
138	3	4	1	1	1	4
139	3	4	3	1	4	3
140	2	2	1	3	3	4
141	4	4	4	4	5	3
142	5	5	3	3	3	2
143	3	3	3	3	3	3
144	4	4	1	1	2	3
145	3	3	1	2	2	2
146	4	4	4	3	3	4
147	3	3	1	2	3	4
148	5	3	3	2	3	3
149	3	3	3	3	4	4
150	2	3	1	3	1	1

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.



Loyalitas pelanggan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

NO	LP1	LP2	LP3	LP4
1	2	4	4	3
2	2	2	2	3
3	2	4	1	2
4	2	3	3	2
5	3	3	3	3
6	3	2	2	3
7	5	5	5	5
8	5	5	5	5
9	4	3	1	2
10	3	3	3	4
11	4	2	2	3
12	4	1	3	3
13	5	4	3	5
14	4	3	4	3
15	4	4	3	3
16	4	4	2	3
17	3	4	2	3
18	5	3	5	5
19	3	3	3	3
20	4	3	4	4
21	4	4	4	4
22	4	2	4	3
23	3	2	2	3
24	4	4	4	4
25	4	4	2	4
26	3	3	4	4
27	4	3	4	4
28	3	4	2	3
29	4	4	4	4
30	3	3	1	3
31	5	4	4	4
32	4	5	4	5
33	4	4	4	4
34	3	2	1	2
35	5	5	5	5
36	4	2	3	2
37	4	4	4	5
38	3	3	3	3
39	3	5	3	4
40	3	3	3	3

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.



41	4	2	4	4
42	2	2	2	3
43	5	5	5	5
44	4	4	2	4
45	3	4	4	4
46	5	5	5	5
47	4	3	3	3
48	4	4	4	4
49	4	4	4	4
50	4	5	4	4
51	5	5	4	4
52	4	4	4	3
53	5	5	5	5
54	3	3	3	4
55	1	1	1	3
56	5	4	5	4
57	5	5	4	5
58	4	4	4	4
59	5	5	3	4
60	3	5	3	5
61	3	3	3	3
62	4	4	4	4
63	5	5	4	4
64	5	5	5	5
65	5	5	4	5
66	5	4	5	5
67	4	4	4	4
68	5	4	5	4
69	4	3	2	4
70	3	3	3	4
71	5	4	5	4
72	4	4	3	4
73	4	4	3	4
74	4	2	3	4
75	3	4	4	4
76	3	3	3	3
77	3	1	1	3
78	4	4	3	3
79	4	4	5	4
80	5	4	4	4
81	4	4	3	4
82	4	3	4	4
83	3	2	2	3
84	4	4	4	4
85	3	2	2	4
86	4	3	4	3

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



87	5	5	4	4
88	3	3	1	2
89	3	2	3	4
90	5	5	5	5
91	4	4	2	3
92	3	2	3	2
93	4	3	3	4
94	3	3	2	3
95	4	4	2	2
96	4	2	2	2
97	4	4	4	4
98	4	3	4	4
99	4	3	2	5
100	2	4	4	3
101	5	5	5	4
102	3	4	3	4
103	4	4	3	4
104	4	4	5	5
105	4	4	4	4
106	4	4	4	4
107	5	5	5	5
108	5	4	4	4
109	5	3	4	5
110	5	4	3	3
111	4	5	3	4
112	4	5	3	4
113	4	2	4	4
114	4	3	4	3
115	3	2	3	3
116	3	3	4	4
117	4	4	3	4
118	3	3	2	4
119	4	4	3	5
120	4	4	3	5
121	5	5	4	5
122	5	4	1	4
123	4	5	5	5
124	4	3	2	3
125	4	2	2	2
126	4	2	3	3
127	5	4	5	4
128	3	1	1	3
129	4	4	4	4
130	3	2	3	3
131	5	5	5	5
132	3	4	4	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



133	2	3	2	4
134	4	5	4	3
135	4	5	3	3
136	4	4	4	5
137	5	3	3	2
138	3	3	3	3
139	3	4	3	3
140	3	3	3	3
141	4	5	4	3
142	3	3	4	4
143	3	3	3	4
144	5	5	5	3
145	1	2	1	2
146	4	3	2	3
147	4	4	4	5
148	4	5	5	5
149	4	4	4	4
150	4	3	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.



Lampiran 3

Hasil Pengelohan Data SPSS

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

a. 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	18.17	9.012	.524	.686
CM2	18.21	9.038	.535	.684
CM3	18.66	8.629	.438	.704
CM4	18.95	7.809	.429	.717
CM5	18.89	8.047	.487	.690
CM6	18.40	8.738	.473	.694

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
CM1	150	4.0867	.69453	.05671
CM2	150	4.0467	.67889	.05543
CM3	150	3.5933	.88307	.07210
CM4	150	3.3067	1.10488	.09021
CM5	150	3.3667	.97221	.07938
CM6	150	3.8533	.81419	.06648
CM	150	3.7089	.56961	.04651

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
CM1	72.065	149	.000	4.08667	3.9746	4.1987
CM2	73.003	149	.000	4.04667	3.9371	4.1562
CM3	49.836	149	.000	3.59333	3.4509	3.7358
CM4	36.654	149	.000	3.30667	3.1284	3.4849
CM5	42.412	149	.000	3.36667	3.2098	3.5235
CM6	57.964	149	.000	3.85333	3.7220	3.9847
CM	79.747	149	.000	3.70889	3.6170	3.8008

CM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	2.0	2.0	2.0
3.00	21	14.0	14.0	16.0
Valid 4.00	86	57.3	57.3	73.3
5.00	40	26.7	26.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	1.3	1.3	1.3
3.00	25	16.7	16.7	18.0
Valid 4.00	87	58.0	58.0	76.0
5.00	36	24.0	24.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

1. Uraikan 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.



CM3

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	18	12.0	12.0	12.7
3.00	41	27.3	27.3	40.0
4.00	71	47.3	47.3	87.3
5.00	19	12.7	12.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CM4

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	9	6.0	6.0	6.0
2.00	26	17.3	17.3	23.3
3.00	47	31.3	31.3	54.7
4.00	46	30.7	30.7	85.3
5.00	22	14.7	14.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CM5

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	4.0	4.0	4.0
2.00	18	12.0	12.0	16.0
3.00	58	38.7	38.7	54.7
4.00	51	34.0	34.0	88.7
5.00	17	11.3	11.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Uraian 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.



CM6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	9	6.0	6.0	6.0
3.00	35	23.3	23.3	29.3
4.00	75	50.0	50.0	79.3
5.00	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

b. Promosi Penjualan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP1	17.25	17.305	.561	.832
PP2	17.26	16.663	.652	.816
PP3	17.99	14.604	.714	.802
PP4	17.67	15.834	.667	.812
PP5	17.47	16.680	.558	.833
PP6	17.69	16.389	.615	.822

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PP1	150	3.8133	.95809	.07823
PP2	150	3.8067	.96026	.07841
PP3	150	3.0800	1.21246	.09900
PP4	150	3.4000	1.07441	.08773
PP5	150	3.5933	1.06875	.08726
PP6	150	3.3733	1.04622	.08542
PP	150	3.5111	.79396	.06483

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Uraian 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.



One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PP1	48.746	149	.000	3.81333	3.6588	3.9679
PP2	48.551	149	.000	3.80667	3.6517	3.9616
PP3	31.112	149	.000	3.08000	2.8844	3.2756
PP4	38.757	149	.000	3.40000	3.2267	3.5733
PP5	41.178	149	.000	3.59333	3.4209	3.7658
PP6	39.489	149	.000	3.37333	3.2045	3.5421
PP	54.161	149	.000	3.51111	3.3830	3.6392

PP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	15	10.0	10.0	10.0
3.00	40	26.7	26.7	36.7
Valid 4.00	53	35.3	35.3	72.0
5.00	42	28.0	28.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

PP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	15	10.0	10.0	10.7
Valid 3.00	35	23.3	23.3	34.0
4.00	60	40.0	40.0	74.0
5.00	39	26.0	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Uraikan 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.



PP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	16	10.7	10.7	10.7
2.00	35	23.3	23.3	34.0
3.00	41	27.3	27.3	61.3
4.00	37	24.7	24.7	86.0
5.00	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

PP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	8	5.3	5.3	5.3
2.00	21	14.0	14.0	19.3
3.00	47	31.3	31.3	50.7
4.00	51	34.0	34.0	84.7
5.00	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

PP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	4.0	4.0	4.0
2.00	19	12.7	12.7	16.7
3.00	35	23.3	23.3	40.0
4.00	60	40.0	40.0	80.0
5.00	30	20.0	20.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

1. Uraian 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.



PP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	4.0	4.0	4.0
2.00	25	16.7	16.7	20.7
3.00	47	31.3	31.3	52.0
4.00	51	34.0	34.0	86.0
5.00	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Valid

ak Cipta Di

indungi Undang

c. Loyalitas Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	10.65	6.510	.642	.793
LP2	10.90	5.782	.649	.790
LP3	11.13	5.306	.700	.767
LP4	10.76	6.492	.661	.786

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
LP1	150	3.8267	.87275	.07126
LP2	150	3.5800	1.04445	.08528
LP3	150	3.3533	1.11209	.09080
LP4	150	3.7200	.86015	.07023
LP	150	3.6200	.79571	.06497

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Uraian 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.



One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
LP1	53.700	149	.000	3.82667	3.6859	3.9675
LP2	41.980	149	.000	3.58000	3.4115	3.7485
LP3	36.930	149	.000	3.35333	3.1739	3.5328
LP4	52.968	149	.000	3.72000	3.5812	3.8588
LP5	55.718	149	.000	3.62000	3.4916	3.7484

LP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	2	1.3	1.3	1.3
2.00	7	4.7	4.7	6.0
3.00	39	26.0	26.0	32.0
4.00	69	46.0	46.0	78.0
5.00	33	22.0	22.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	4	2.7	2.7	2.7
2.00	21	14.0	14.0	16.7
3.00	39	26.0	26.0	42.7
4.00	56	37.3	37.3	80.0
5.00	30	20.0	20.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Uraikan 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.



LP3

Ⓒ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	10	6.7	6.7	6.7
2.00	23	15.3	15.3	22.0
3.00	43	28.7	28.7	50.7
4.00	52	34.7	34.7	85.3
5.00	22	14.7	14.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	12	8.0	8.0	8.0
3.00	46	30.7	30.7	38.7
4.00	64	42.7	42.7	81.3
5.00	28	18.7	18.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Valid
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Valid
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

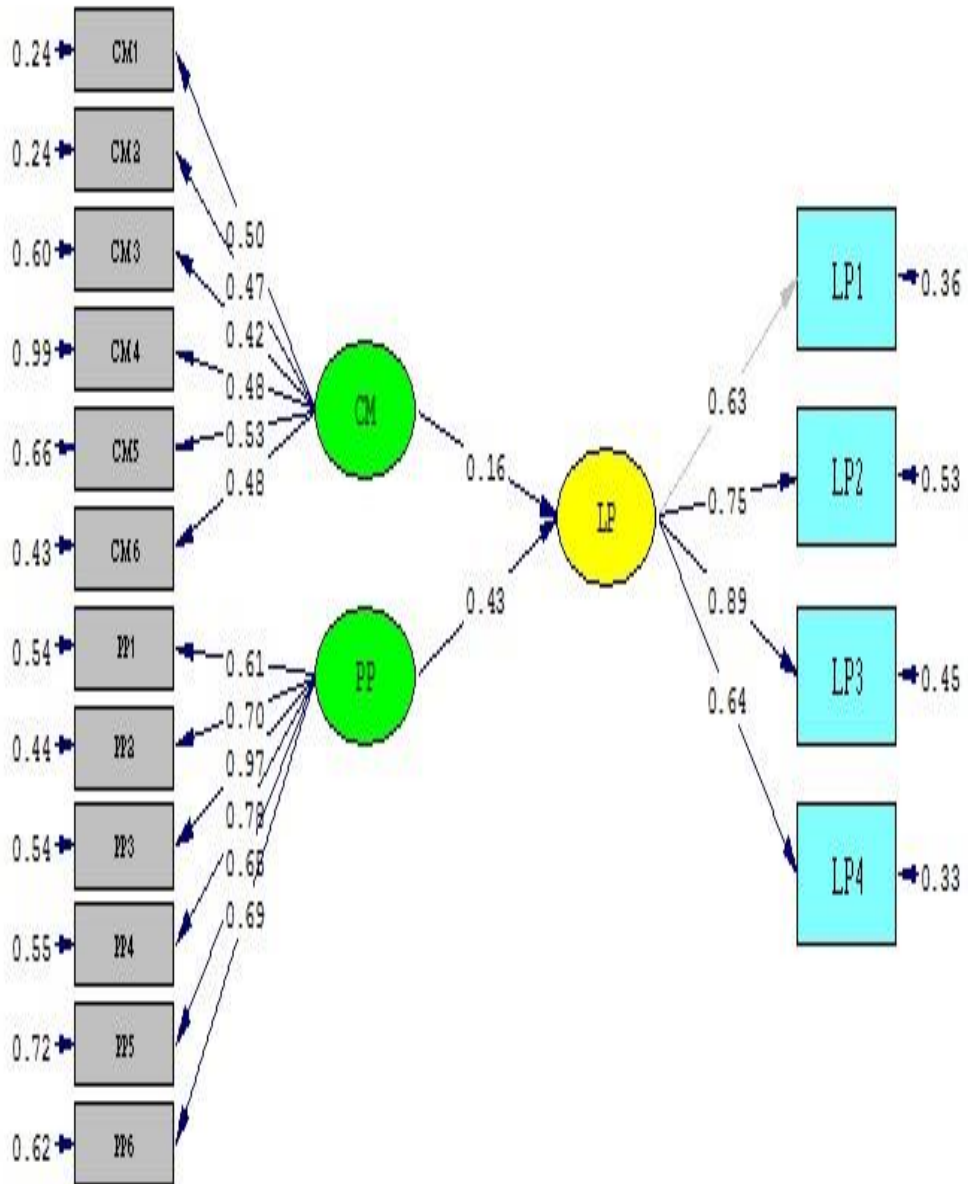
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 4

Hasil Pengolahan Data Lisrel 8.80

a. Output Standarized Solution, Basic Model



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

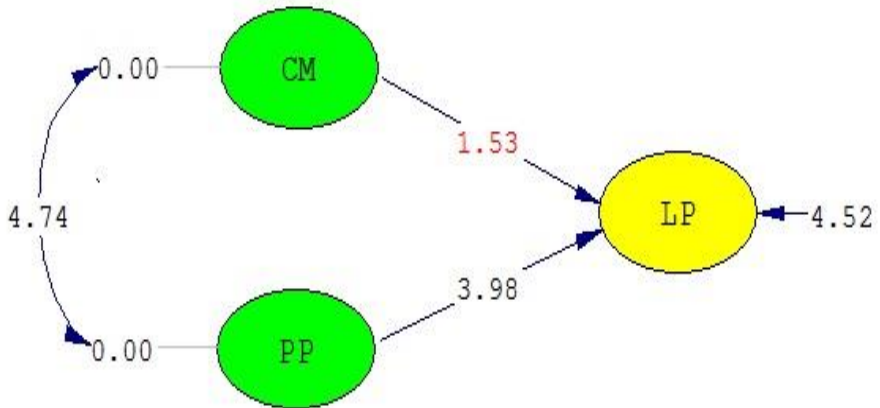


C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

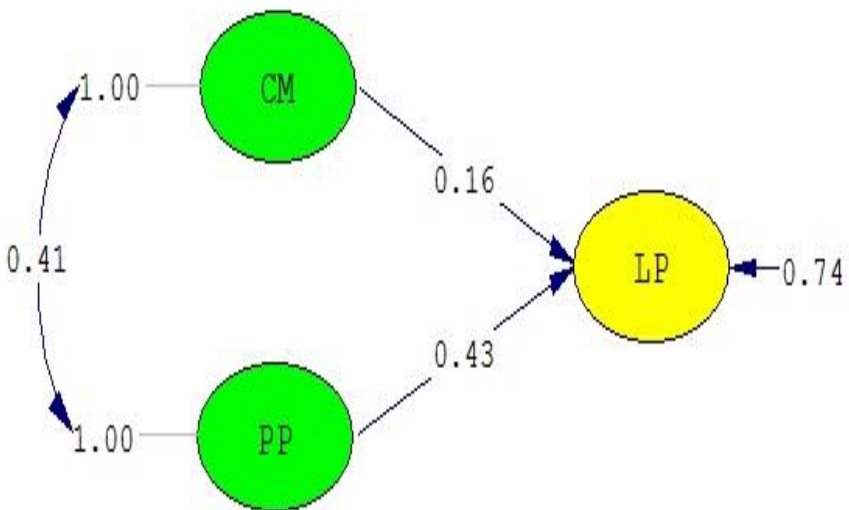
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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. T-value, Structural Model



c. Standarized Solution, Structural Model





© 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.

d. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Citra Merek

Indikator	(λ)	Θ
CM1	0,71	0,49
CM2	0,70	0,52
CM3	0,47	0,78
CM4	0,43	0,81
CM5	0,55	0,70
CM6	0,59	0,65
Σ	3,45	3,95
CR	0,750828	

Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Promosi Penjualan

Indikator	(λ)	Θ
PP1	0,64	0,59
PP2	0,72	0,47
PP3	0,80	0,37
PP4	0,72	0,48
PP5	0,61	0,63
PP6	0,66	0,57
Σ	4,15	3,11



CR	0,847043
----	----------

Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Loyalitas Pelanggan

Indikator	(λ)	Θ
LP1	0,72	0,48
LP2	0,72	0,49
LP3	0,80	0,37
LP4	0,75	0,44
Σ	2,99	1,78
CR	0,833957	

© 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.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cicilia - Sindiwati
NIM : 25120045
Program Studi : Manegement pemasaran
Alamat lengkap : Perumahan city resort kompleks hawaian 3
Blok L-9
Kode Pos : 11730
Telp. Kantor : -
Telp. Rumah : 021 - 56955723
No. HP : 082125601326

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, 06 oktober 2017

Yang membuat pernyataan,

Cicilia-S

(Nama Lengkap)

1. Diligent meneliti bagian atau seluruh karya tulis ini tarhadap keabsahan data dan keaslian/ originalitas karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
 a. Pengambilan untuk kepentingan penelitian, penulisan, atau penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau publikasi.
 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.