



5. Perkerjaan Anda :

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

Petunjuk : Berilah tanda [X] untuk pernyataan yang sesuai dengan jawaban anda pada tabel di bawah ini.

Keterangan :

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

1. Variabel Customer Loyalty

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Saya berniat untuk terus menggunakan jasa penerbangan dari Maskapai Air Asia untuk waktu yang lama.					
2	Saya akan tetap menggunakan Maskapai Air Asia, meskipun Maskapai lain menawarkan harga yang lebih rendah,.					
3	Saya bersedia untuk mengatakan hal-hal yang positif mengenai Maskapai Air Asia kepada orang lain.					
4	Saya akan mengajak teman dan keluarga untuk menggunakan layanan yang ditawarkan dari Maskapai Air Asia.					
5	Menurut saya, Maskapai Air Asia jelas mampu memberikan pelayanan yang terbaik.					

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



2. Variabel Satisfaction

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan kualitas layanan secara keseluruhan yang ditawarkan oleh Maskapai Air Asia.					
2	Saya puas dengan sikap professional Maskapai Air Asia.					
3	Saya puas dengan kinerja semua karyawan pada Maskapai Air Asia.					
4	Saya merasa nyaman berhubungan dengan Maskapai Air Asia.					

3. Variabel Brand Image

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Menurut saya, maskapai Air Asia memiliki reputasi tinggi.					
2	Menurut saya, Air Asia telah memberikan pertanggung jawaban sosial yang baik.					
3	Menurut saya, Air Asia telah menyampaikan citra yang baik kepada pelanggannya.					

4. Variabel Service Quality

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Menurut saya, Maskapai Air Asia telah menindaklanjuti secara tepat waktu permintaan pelanggan.					
2	Menurut saya, karyawan Maskapai Air Asia selalu bersedia untuk membantu saya.					
3	Menurut saya, maskapai Air Asia konsisten dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.					
4	Menurut saya, maskapai Air Asia menawarkan layanan secara personal untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.					
5	Menurut saya, maskapai Air Asia memberikan informasi yang tepat waktu ketika ada informasi mengenai layanan terbaru.					

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

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



5. Variabel Price Perception

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Menurut saya, maskapai Air Asia memiliki cara yang efektif untuk membantu para pelanggannya untuk mengetahui informasi mengenai kebijakan harga produk dan jasa.					
2	Menurut saya, kebijakan dalam penetapan harga dan layanan dari maskapai Air Asia sangat menarik.					
3	Menurut saya, harga dan pelayanan yang diberikan maskapai Air Asia layak dan pantas.					
4	Menurut saya, maskapai Air Asia menawarkan harga yang fleksibel untuk berbagai layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.					
5	Menurut saya, saya akan tetap menggunakan Maskapai ini kecuali harga secara signifikan lebih tinggi untuk layanan yang sama.					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 2

Data Kuisioner Responden

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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak seluruh atau sebagian isi laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

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

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



86	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4
87	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
88	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5
89	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5
90	5	3	5	4	1	1	1	2	4	1	1	5	5	3	1	3	1	1	3	5	3	4
91	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3
92	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5
93	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4
94	3	2	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4
95	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5
96	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4
97	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
98	3	2	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3
99	3	1	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	4	2	3	4	4
100	4	2	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	1	5	2	4	3	4	3	4	5	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
103	3	1	3	1	1	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3
104	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5
105	2	1	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	2	3	5	4	5	5
106	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	3	1	3	1	4	1	1	1	3
107	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
108	5	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4
109	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
111	4	1	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	5
112	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
113	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
114	2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
115	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
116	3	1	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	1	1	3	5	3	3	2
117	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	2	3	4	4	4	4	5	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5
119	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2
121	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4
122	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
123	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3
124	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4
125	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	2	2	3	3	5	4	2	3	4	3	2	5	5	5	5	5	3
130	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4

Hak Cipta Milik IBKKG © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



131	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5
133	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4
134	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
135	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2
136	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5
137	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
138	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5
139	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dalam rangka melindungi kepentingan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Penelitian, karya ilmiah, 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 3
Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

1. Customer Loyalty

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Cust.Loyalty1	140	3.63	.939	.079
Cust.Loyalty2	140	2.89	1.113	.094
Cust.Loyalty3	140	3.59	.813	.069
Cust.Loyalty4	140	3.51	.886	.075
Cust.Loyalty5	140	3.53	1.014	.086

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Cust.Loyalty1	45.699	139	.000	3.629	3.47	3.79
Cust.Loyalty2	30.679	139	.000	2.886	2.70	3.07
Cust.Loyalty3	52.313	139	.000	3.593	3.46	3.73
Cust.Loyalty4	46.863	139	.000	3.507	3.36	3.66
Cust.Loyalty5	41.179	139	.000	3.529	3.36	3.70

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
RataRata	140	3.43	.703	.059

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacukan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

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



One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
RataRata	57.676	139	.000	3.429	3.31	3.55

Frequencies

		Statistics				
		Cust.Loyalty1	Cust.Loyalty2	Cust.Loyalty3	Cust.Loyalty4	Cust.Loyalty5
N	Valid	140	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		Cust.Loyalty1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3.6	3.6	3.6
	2	7	5.0	5.0	8.6
	3	46	32.9	32.9	41.4
	4	59	42.1	42.1	83.6
	5	23	16.4	16.4	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

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



Cust.Loyalty2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	16	11.4	11.4	11.4
2	34	24.3	24.3	35.7
3	53	37.9	37.9	73.6
4	24	17.1	17.1	90.7
5	13	9.3	9.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Cust.Loyalty3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.4	1.4	1.4
2	6	4.3	4.3	5.7
3	56	40.0	40.0	45.7
4	59	42.1	42.1	87.9
5	17	12.1	12.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Cust.Loyalty4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	3.6	3.6	3.6
2	7	5.0	5.0	8.6
3	55	39.3	39.3	47.9
4	58	41.4	41.4	89.3
5	15	10.7	10.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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

Cust.Loyalty5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	5.7	5.7	5.7
2	6	4.3	4.3	10.0
3	54	38.6	38.6	48.6
4	48	34.3	34.3	82.9
5	24	17.1	17.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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





One-Sample Test

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
RataRata	52.496	139	.000	3.5839	3.449	3.719

Frequencies

Statistics

		Satisfaction1	Satisfaction2	Satisfaction3	Satisfaction4
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Satisfaction1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	5.7	5.7	5.7
2	10	7.1	7.1	12.9
3	35	25.0	25.0	37.9
4	73	52.1	52.1	90.0
5	14	10.0	10.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

1. Dilarang menyalin, 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.



Satisfaction2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	5.0	5.0	5.0
2	11	7.9	7.9	12.9
3	34	24.3	24.3	37.1
4	63	45.0	45.0	82.1
5	25	17.9	17.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Satisfaction3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3.6	3.6	3.6
2	11	7.9	7.9	11.4
3	43	30.7	30.7	42.1
4	61	43.6	43.6	85.7
5	20	14.3	14.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Satisfaction4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3.6	3.6	3.6
2	11	7.9	7.9	11.4
3	39	27.9	27.9	39.3
4	65	46.4	46.4	85.7
5	20	14.3	14.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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



Lampiran 5
Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

1. Brand Image

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Bran.Image1	140	3.75	1.026	.087
Bran.Image2	140	3.61	1.016	.086
Bran.Image3	140	3.71	.947	.080

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Bran.Image1	43.257	139	.000	3.750	3.58	3.92
Bran.Image2	42.021	139	.000	3.607	3.44	3.78
Bran.Image3	46.423	139	.000	3.714	3.56	3.87

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
RataRata	140	3.690	.8142	.0688

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



One-Sample Test

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
RataRata	53.632	139	.000	3.6905	3.554	3.827

Frequencies

Statistics

		Bran.Image1	Bran.Image2	Bran.Image3
N	Valid	140	140	140
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Bran.Image1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3.6	3.6	3.6
2	11	7.9	7.9	11.4
3	32	22.9	22.9	34.3
4	58	41.4	41.4	75.7
5	34	24.3	24.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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 menyalin, 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.



Bran.Image2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	5.7	5.7	5.7
2	10	7.1	7.1	12.9
3	32	22.9	22.9	35.7
4	69	49.3	49.3	85.0
5	21	15.0	15.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Bran.Image3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.1	2.1	2.1
2	13	9.3	9.3	11.4
3	31	22.1	22.1	33.6
4	67	47.9	47.9	81.4
5	26	18.6	18.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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



Lampiran 6
Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

1. Service Quality

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Serv.Quality1	140	3.46	.917	.077
Serv.Quality2	140	3.64	.890	.075
Serv.Quality3	140	3.59	.981	.083
Serv.Quality4	140	3.58	.975	.082
Serv.Quality5	140	3.52	1.135	.096

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Serv.Quality1	44.712	139	.000	3.464	3.31	3.62
Serv.Quality2	48.421	139	.000	3.643	3.49	3.79
Serv.Quality3	43.331	139	.000	3.593	3.43	3.76
Serv.Quality4	43.428	139	.000	3.579	3.42	3.74
Serv.Quality5	36.723	139	.000	3.521	3.33	3.71

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
RataRata	140	3.560	.7340	.0620

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

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



One-Sample Test

C Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
RataRata	57.384	139	.000	3.5600	3.437	3.683

Frequencies

Statistics

		Serv.Quality1	Serv.Quality2	Serv.Quality3	Serv.Quality4	Serv.Quality5
N	Valid	140	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Serv.Quality1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3.6	3.6
	2	10	7.1	10.7
	3	56	40.0	50.7
	4	53	37.9	88.6
	5	16	11.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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



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

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.

Serv.Quality2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.4	1.4	1.4
2	11	7.9	7.9	9.3
3	44	31.4	31.4	40.7
4	61	43.6	43.6	84.3
5	22	15.7	15.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Serv.Quality3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	4.3	4.3	4.3
2	9	6.4	6.4	10.7
3	44	31.4	31.4	42.1
4	58	41.4	41.4	83.6
5	23	16.4	16.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Serv.Quality4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	4.3	4.3	4.3
2	12	8.6	8.6	12.9
3	36	25.7	25.7	38.6
4	67	47.9	47.9	86.4
5	19	13.6	13.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Serv.Quality5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	7.1	7.1	7.1
2	16	11.4	11.4	18.6
3	31	22.1	22.1	40.7
4	57	40.7	40.7	81.4
5	26	18.6	18.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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





One-Sample Test

C Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
RataRata	58.241	139	.000	3.7971	3.668	3.926

Frequencies

		Statistics				
		Price.Percpt1	Price.Percpt2	Price.Percpt3	Price.Percpt4	Price.Percpt5
N	Valid	140	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		Price.Percpt1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3.6	3.6	3.6
	2	12	8.6	8.6	12.1
	3	37	26.4	26.4	38.6
	4	64	45.7	45.7	84.3
	5	22	15.7	15.7	100.0
Total		140	100.0	100.0	

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



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

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.

Price.Percpt2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	2.1	2.1	2.1
2	11	7.9	7.9	10.0
3	33	23.6	23.6	33.6
4	48	34.3	34.3	67.9
5	45	32.1	32.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Price.Percpt3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	2.9	2.9	2.9
2	7	5.0	5.0	7.9
3	27	19.3	19.3	27.1
4	63	45.0	45.0	72.1
5	39	27.9	27.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Price.Percpt4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	2.9	2.9	2.9
2	7	5.0	5.0	7.9
3	25	17.9	17.9	25.7
4	66	47.1	47.1	72.9
5	38	27.1	27.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Price.Percpt5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3.6	3.6	3.6
2	12	8.6	8.6	12.1
3	36	25.7	25.7	37.9
4	54	38.6	38.6	76.4
5	33	23.6	23.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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





Lampiran 8

Hasil Pengolahan Data dengan Warp Pls

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

 Combined loadings and cross-loadings *

	Loyalty	Satisfac	B. Imag	Srv Qua	P.Percp	Type	(aSE	P value
CL 1	0.773	-0.224	-0.138	-0.030	0.164	Reflect	0.071	<0.001
CL 2	0.691	-0.263	-0.154	0.653	-0.357	Reflect	0.072	<0.001
CL 3	0.686	0.169	0.426	-0.287	-0.160	Reflect	0.072	<0.001
CL 4	0.795	0.086	-0.137	-0.303	0.345	Reflect	0.070	<0.001
CL 5	0.743	0.230	0.040	0.012	-0.059	Reflect	0.071	<0.001
S 1	-0.031	0.866	-0.025	-0.134	-0.026	Reflect	0.069	<0.001
S 2	0.045	0.873	-0.170	0.178	-0.097	Reflect	0.069	<0.001
S 3	-0.281	0.801	0.080	0.105	0.033	Reflect	0.070	<0.001
S 4	0.277	0.768	0.138	-0.161	0.106	Reflect	0.071	<0.001
BE1	-0.052	-0.036	0.796	-0.122	0.047	Reflect	0.070	<0.001
BE2	0.007	0.142	0.829	0.066	-0.112	Reflect	0.070	<0.001
BE3	0.043	-0.107	0.827	0.051	0.068	Reflect	0.070	<0.001

Institut Bisnis

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



SQ 1	0.187	-0.056	0.055	0.649	0.021	Reflect	0.073	<0.001
SQ 2	-0.248	0.135	0.092	0.736	0.022	Reflect	0.071	<0.001
SQ 3	0.204	0.004	0.103	0.776	-0.029	Reflect	0.071	<0.001
SQ 4	0.004	-0.084	0.034	0.808	-0.027	Reflect	0.070	<0.001
SQ 5	-0.131	0.002	-0.274	0.767	0.019	Reflect	0.071	<0.001
PP 1	-0.268	0.184	-0.389	0.499	0.730	Reflect	0.071	<0.001
PP 2	-0.150	0.103	0.082	-0.071	0.822	Reflect	0.070	<0.001
PP 3	0.238	-0.138	0.073	-0.144	0.792	Reflect	0.070	<0.001
PP 4	-0.005	-0.232	0.099	0.050	0.849	Reflect	0.070	<0.001
PP 5	0.191	0.124	0.105	-0.331	0.706	Reflect	0.072	<0.001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Copyright © 2019 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 All rights reserved.

Indicator weights *

	Loyalty	Satisfa	B. Imag	Srv Qua	P.Percp	Type (a	SE	P value	VIF	WLS	ES
1	0.283	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.079	<0.001	1.612	1	0.219
2	0.253	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.080	<0.001	1.407	1	0.175
3	0.251	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.080	<0.001	1.378	1	0.173
4	0.291	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.079	<0.001	1.743	1	0.232
5	0.272	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.079	<0.001	1.595	1	0.202
6	0.000	0.316	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.079	<0.001	2.272	1	0.273
7	0.000	0.318	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.079	<0.001	2.342	1	0.278
8	0.000	0.292	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.079	<0.001	1.758	1	0.234
9	0.000	0.280	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.079	<0.001	1.598	1	0.215

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



Lampiran 9 Hasil Pengolahan Data dengan Warp Pls

Model fit and quality indices

 Average path coefficient (APC)=0.254, P<0.001
 Average R-squared (ARS)=0.650, P<0.001
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.641, P<0.001
 Average block VIF (AVIF)=2.898, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.858, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.632, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36
 Sympton's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally >= 0.7
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

 * Path coefficients and P values *

Path coefficients

	Loyalty	Satisfa	B. Imag	Srv Qua	P.Percp
Loyalty		0.392	0.247	0.236	0.023
Satisfa			0.281	0.381	0.220
B. Imag					
Srv Qua					
P.Percp					
P values					
	Loyalty	Satisfa	B. Imag	Srv Qua	P.Percp
Loyalty		<0.001	0.001	0.002	0.391
Satisfa			<0.001	<0.001	0.004
B. Imag					
Srv Qua					
P.Percp					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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

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



* Indirect and total effects *

Indirect effects for paths with 2 segments

	Loyalty	Satisfa	B. Imag	Srv Qua	P.Percep
Loyalty			0.110	0.149	0.086
Satisfa					
B. Imag					
Srv Qua					
P.Percep					

P values of indirect effects for paths with 2 segments

	Loyalty	Satisfa	B. Imag	Srv Qua	P.Percep
Loyalty			0.030	0.005	0.072
Satisfa					
B. Imag					
Srv Qua					
P.Percep					

Total effects

	Loyalty	Satisfa	B. Imag	Srv Qua	P.Percep
Loyalty			0.357	0.385	0.109
Satisfa		0.392	0.281	0.381	0.220
B. Imag					
Srv Qua					
P.Percep					

P values for total effects

	Loyalty	Satisfa	B. Imag	Srv Qua	P.Percep
Loyalty		<0.001	<0.001	<0.001	0.094
Satisfa			<0.001	<0.001	0.004
B. Imag					
Srv Qua					
P.Percep					

© Pak Cipriani IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andreas Pangestu
 NIM : 29120128
 Program Studi : Managemen
 Alamat lengkap : Jln. Agung Utara 8 Blok A30 No 18, sateh
Jakarta utara
 Kode Pos : 14350
 Telp. Kantor : -
 Telp. Rumah : -
 No. HP : 08176675798

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, 10 MEI 2016

Yang membuat pernyataan,

Andreas Pangestu

(Nama Lengkap)

1. Dilarang menjiplak atau menyalin atau seluruh atau sebagian dari tulisan ini tanpa izin Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
 2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie