

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

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading ”**

Saya mohon ketersediaan responden yang terhormat agar kiranya bersedia membantu mengisi kuesioner yang telah disusun. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisi. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini ditujukan kepada remaja yang berusia di antara 15-30 tahun yang berdomisili di Kelapa Gading, Jakarta Utara

Saudara/i diharapkan agar dapat menjawab sesuai dengan persepsi saudara/i terhadap penelitian ini.

Berilah tanda X pada kolom pertanyaan yang sesuai dengan jawaban yang dipilih saudara/i.

Pilihan Jawaban terdiri dari: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Apakah anda berdomisili di Kelapa Gading?

- Ya
- Tidak (jika jawaban anda tidak, berhenti disini)

Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara/i untuk menjawab kuesioner ini.

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Kopi Kenangan memiliki kualitas produk yang merata di seluruh Kelapa gading					
2	Kopi kenangan memiliki rasa yang masih enak walaupun sudah beberapa jam setelah di buat					
3	Kopi kenangan memiliki kemasan yang menarik					

© Hak cipta milik 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 IBIKGG.

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



4	Kopi kenangan memiliki penyajian yang variatif					
5	Kopi kenangan memiliki mesin kopi yang dapat mempertahankan kualitas rasa					
6	Kopi kenangan memiliki nama2 produk yang unik					
7	Kopi Kenangan terdaftar di BPOM sehingga terjamin kelayakannya					
8	Kopi Kenangan melakukan penjualan secara perseorangan kepada pelanggan					
9	tenaga kerja penjual kopi kenangan memahami produk yang ditawarkan kepada konsumen					
10	Kopi Kenangan menggunakan media yang bervariasi dalam mempromosikan produk					
11	promosi yang dilakukan kopi kenangan menarik bagi pelanggan					
12	kopi kenangan sering melakukan promosi dengan potongan harga					
13	Kopi Kenangan sering melakukan kegiatan yang meningkatkan publisitas					
14	Kegiatan dalam meningkatkan publisitas yang dilakukan oleh Kopi Kenangan menarik bagi para pelanggan					
15	Kopi Kenangan menjalin komunikasi dengan baik dengan para pelanggan melalui media sosial					
16	Kopi Kenangan menjaga hubungan baik dengan pelanggan					
17	saya melakukan pembelian ulang kopi kenangan dengan frekuensi sering					
18	Saya sebagai Konsumen Kopi Kenangan sudah memiliki hubungan yang kuat dengan produk sehingga selalu membeli apa yang ditawarkan tanpa berpikir dua kali					
19	saya akan merekomendasikan produk-produk kopi kenangan kepada orang lain (teman, sanak saudara, tetangga, rekan bisnis, orang, dll.)					
20	saya tidak mudah terpengaruh oleh ajakan pesaing kopi kenangan					

1. Ditaring menutupi 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.

Fakultas Matematika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 2

HASIL PRA KUISIONER UNTUK UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABELITAS

(KUALITAS PRODUK)

4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5
4	5	5	4	4	4	5



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

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

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



LAMPIRAN 3

HASIL PRA KUISIONER UNTUK UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABELITAS

(PROMOSI)

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

©

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 4

HASIL PRA KUISIONER UNTUK UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABELITAS

(LOYALITAS KONSUMEN)

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

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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



LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS VARIABEL KUALITAS PRODUK

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.384	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	25.53	2.257	.124	.370
x12	25.33	2.161	.082	.394
x13	25.43	1.978	.283	.293
x14	25.47	2.120	.186	.342
x15	25.33	2.230	.032	.419
x16	25.53	1.568	.221	.322
x17	25.37	1.895	.306	.274



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penutipan 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 UJI VALIDITAS DAN REABILITAS VARIABEL PROMOSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	20.60	6.593	.536	.837
X22	20.17	7.316	.632	.814
X23	20.17	6.489	.762	.785
X24	20.27	6.340	.693	.798
X25	20.23	6.875	.689	.801
X26	20.07	7.651	.449	.844

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

LAMPIRAN 7

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	26.87	17.154	.661	.855
Y12	26.77	18.254	.733	.850
Y13	26.77	17.978	.621	.859
Y14	26.57	19.909	.498	.871
Y15	27.17	16.144	.709	.850
Y16	27.13	16.740	.693	.851
Y17	26.70	19.597	.481	.872
Y18	27.17	16.971	.692	.851



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



LAMPIRAN 8

HASIL KUESIONER 100 RESPONDEN

(KUALITAS PRODUK)

4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

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

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

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



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

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

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.



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



LAMPIRAN 9

HASIL KUESIONER 100 RESPONDEN

(PROMOSI)

C

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

Instytut 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.

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



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

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

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

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

LAMPIRAN 10

HASIL KUESIONER 100 RESPONDEN (LOYALITAS KONSUMEN)

4	3	4	3
4	4	4	3
3	3	4	4
2	2	3	3
2	2	3	3
2	2	3	3
3	4	3	4
3	3	4	3
3	3	4	3
4	4	4	3

© 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.



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

©

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

Hak Cipta Diindungi 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.



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

©

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

Hak Cipta Diindungi 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.



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

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

Hak Cipta Diindungi 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.



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

©

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

Hak Cipta Diindungi 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.



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

©

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

Hak Cipta Diindungi 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.



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

©

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

Hak Cipta Diindungi 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.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :
 Nama :
 Nama Cipta :
 Nama Rupa :
 Nama Lengkap :
 Alamat Kantor :
 Alamat Rumah :
 No HP :
 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 di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya
 bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika
 Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.
 Demikian agar yang berkepentingan maklum
 Jakarta, 1 Februari 2021
 Yang membuat pernyataan

: Valdy Octavius
 : Ilmu Manajemen Pemasaran
 : 24150446
 : Kelapa mlek 7 blok P1 No.3, Kelapa Gading Timur
Sekeloa Utara
 Kode pos : 14240
 : _____
 : _____
 : 081288689055

Valdy Octavius
 (Nama Lengkap)

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa ijin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan 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.