



Lampiran 1

PRA KUESIONER

Petunjuk: Berilah tanda silang (x) sesuai dengan jawaban Anda pada tabel dibawah ini.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju **S** = Setuju

TS = Tidak Setuju **SS** = Sangat Setuju

N = Netral

A. CITRA MEREK (*Brand Image*)

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A.	Atribut					
1.	Air minum dalam kemasan memiliki kemasan yang menarik.					
2.	Air minum dalam kemasan memiliki kemasan yang higienis.					
B.	Manfaat					
1.	Air minum dalam kemasan adalah air minum yang menyejukan.					
2.	Air minum dalam kemasan adalah air minum yang menyehatkan					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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.



C.	Evaluasi Keseluruhan					
1.	Kualitas air minum dalam kemasan adalah baik					

B. KEPERCAYAAN MEREK (Brand Trust)

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A.	Brand Reliability					
1.	Air minum dalam kemasan sesuai dengan harapan konsumen.					
2.	Air minum dalam kemasan tidak pernah mengecewakan konsumen.					
B.	Brand Intentions					
1.	Air minum dalam kemasan akan berusaha memenuhi kebutuhan konsumen.					
2.	Air minum dalam kemasan dapat diandalkan ketika ada masalah yang terjadi pada konsumen.					
3.	Air minum dalam kemasan akan memberikan solusi optimal jika terjadi masalah pada konsumen.					
4.	Air minum dalam kemasan akan memberikan pertanggungjawaban jika terjadi suatu masalah pada konsumen.					

Hak cipta milik IBIKKG (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.



C. LOYALITAS MEREK (*Brand Loyalty*)

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Behavior Measures						
1.	Anda akan membeli kembali air minum dalam kemasan pada pembelian selanjutnya.					
B. Measuring Satisfaction						
1.	Anda merasa puas setelah mengkonsumsi air minum dalam kemasan.					
2.	Anda tidak akan berpindah ke merek air minum dalam kemasan yang lain.					
C. Measuring Liking Brand						
1.	Anda memiliki kesukaan terhadap merek air minum dalam kemasan.					
D. Measuring Commitment						
1.	Anda akan merekomendasikan air minum dalam kemasan kepada teman atau kenalan anda.					
2.	Anda akan ikut mempromosikan air minum dalam kemasan melalui media sosial.					
E. Measuring Switch Cost						
1.	Anda enggan beralih ke merek air minum dalam kemasan lain apabila dikenakan pergantian biaya yang lebih mahal.					

Hak cipta milik IBIKKG 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.

Lampiran 2

Data Coding Pra Kuesioner Variabel Citra Merek

Resp	CM 1	CM 2	CM 3	CM 4	CM 5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	3	4	3	3	4	17
3	4	5	3	4	5	21
4	4	3	4	3	4	18
5	5	5	4	3	4	21
6	4	5	4	4	4	21
7	4	5	4	5	5	23
8	3	4	4	4	4	19
9	5	5	3	3	3	19
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	4	4	19
12	4	5	4	3	4	20
13	5	4	4	2	4	19
14	4	4	3	4	4	19
15	3	4	4	4	5	20
16	4	4	4	4	4	20
17	3	4	3	3	3	16
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	3	2	3	16
20	3	4	4	4	5	20
21	4	3	3	2	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	2	1	12
25	4	2	2	2	4	14
26	4	4	4	5	5	22
27	3	4	4	2	3	16
28	4	3	3	3	5	18
29	3	3	2	2	4	14
30	4	4	2	4	5	19

© 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.



Lampiran 3

Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek

Correlations

		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	Total
CM1	Pearson Correlation	1	,311	,114	,052	,126	,410*
	Sig. (2-tailed)		,095	,549	,784	,508	,024
	N	30	30	30	30	30	30
CM2	Pearson Correlation	,311	1	,455*	,485**	,224	,725**
	Sig. (2-tailed)	,095		,011	,007	,234	,000
	N	30	30	30	30	30	30
CM3	Pearson Correlation	,114	,455*	1	,429*	,147	,626**
	Sig. (2-tailed)	,549	,011		,018	,439	,000
	N	30	30	30	30	30	30
CM4	Pearson Correlation	,052	,485**	,429*	1	,628**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,784	,007	,018		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
CM5	Pearson Correlation	,126	,224	,147	,628**	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,508	,234	,439	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,410*	,725**	,626**	,835**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	,024	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek

Case Processing Summary

		N	%
Cases	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
,766	6

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran 5

Data Coding Pra Kuesioner Variabel Kepercayaan Merek

Resp	KM 1	KM 2	KM 3	KM 4	KM 5	KM 6	Total
1	5	5	5	5	5	5	30
2	3	3	3	3	3	3	18
3	5	4	5	5	5	4	28
4	4	2	3	3	3	1	16
5	4	5	4	4	3	3	23
6	4	2	4	4	4	4	22
7	4	4	4	4	3	3	22
8	4	4	4	3	4	4	23
9	3	3	3	3	3	3	18
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	4	5	5	4	4	27
12	4	4	3	2	2	4	19
13	4	4	4	4	3	4	23
14	4	3	4	3	3	2	19
15	3	4	4	4	4	4	23
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	3	4	2	2	17
19	4	3	3	4	3	2	19
20	5	5	5	5	4	5	29
21	3	3	4	3	3	2	18
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	2	1	3	3	3	16
25	4	4	5	5	3	3	24
26	5	3	4	5	3	2	22
27	3	3	4	2	2	1	15
28	4	3	3	4	4	4	22
29	2	3	2	3	2	2	14
30	4	4	4	4	4	4	24

C

Hak Cipta milik IBIKKG (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.

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek

Correlations

		KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	Total
KM1	Pearson Correlation	1	,411*	,569**	,664**	,611**	,481**	,765**
	Sig. (2-tailed)		,024	,001	,000	,000	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KM2	Pearson Correlation	,411*	1	,662**	,477**	,423*	,638**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,024		,000	,008	,020	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KM3	Pearson Correlation	,569**	,662**	1	,626**	,561**	,421*	,800**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,001	,021	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KM4	Pearson Correlation	,664**	,477**	,626**	1	,624**	,473**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000		,000	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KM5	Pearson Correlation	,611**	,423*	,561**	,624**	1	,733**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,020	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KM6	Pearson Correlation	,481**	,638**	,421*	,473**	,733**	1	,805**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,021	,008	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,765**	,764**	,800**	,802**	,830**	,805**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

© 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 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 Reliabilitas Kepercayaan Merek

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Cases 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
,797	7

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Lampiran 8

Data Coding Pra Kuesioner Variabel Loyalitas Merek

Resp	LM 1	LM 2	LM 3	LM 4	LM 5	LM 6	LM 7	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	5	4	4	4	4	5	5	31
4	3	3	3	4	4	2	1	20
5	5	4	2	5	5	2	4	27
6	4	4	4	4	4	3	2	25
7	4	3	2	2	2	2	1	16
8	5	4	4	3	3	3	4	26
9	4	3	3	4	4	4	3	25
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	5	4	5	4	4	4	5	31
12	4	4	3	3	3	3	3	23
13	4	4	2	4	4	4	4	26
14	5	5	2	4	4	2	5	27
15	3	4	3	3	3	2	3	21
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	3	3	3	4	3	3	3	22
18	4	4	2	4	4	3	3	24
19	3	4	2	3	3	1	4	20
20	4	5	1	3	3	2	5	23
21	4	3	2	3	3	3	4	22
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	4	4	3	4	4	3	3	25
24	4	2	3	3	3	1	3	19
25	5	5	3	3	3	1	1	21
26	4	3	3	5	5	2	5	27
27	3	3	2	2	1	1	1	13
28	5	4	3	4	4	4	5	29
29	4	3	3	4	3	3	3	23
30	5	5	4	4	4	2	2	26

© Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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



Lampiran 9

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek



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

Correlations

	LM1	LM2	LM3	LM4	LM5	LM6	LM7	Total
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1	,520*	,348	,351	,450*	,327	,398*	,646**
LM1	30	,003	,060	,057	,013	,078	,029	,000
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,520**	1	,157	,216	,324	,172	,289	,496**
LM2	30	,003	,407	,253	,081	,365	,121	,005
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,348	,157	1	,404*	,403*	,581**	,165	,627**
LM3	30	,060	,407	,027	,027	,001	,383	,000
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,351	,216	,404*	1	,936**	,505**	,490**	,780**
LM4	30	,057	,253	,027	,000	,004	,006	,000
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,450*	,324	,403*	,936**	1	,498**	,532**	,824**
LM5	30	,013	,081	,027	,000	,005	,002	,000
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,327	,172	,581**	,505**	,498**	1	,515**	,777**
LM6	30	,078	,001	,004	,005		,004	,000
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,398*	,289	,165	,490**	,532**	,515**	1	,737**
LM7	30	,029	,383	,006	,002	,004		,000
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,646**	,496**	,627**	,780**	,824**	,777**	,737**	1
Total	30	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Merek

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Cases 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
,771	8

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





Lampiran 11

Kuesioner

KUESIONER

Kepada Saudara/i Responden Yth,

Saya adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business yang sedang melakukan penelitian untuk pembuatan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Konsumen AQUA”. Untuk itu, saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dalam rangka pengumpulan data yang akan sangat berguna bagi saya. Atas kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk: Isilah dengan memberikan tanda *check list* (√) pada salah jawaban yang dipilih.

I. Profil Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia
 - a. 16-25 tahun
 - b. 25-40 tahun
 - c. 40-50 tahun
 - d. > 50 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Pekerjaan
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Karyawan
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya

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.

II. Petunjuk: Berilah tanda silang (x) sesuai dengan jawaban Anda pada tabel dibawah ini.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

N = Netral

D. CITRA MEREK (Brand Image)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A.	Atribut					
1.	Saya yakin AQUA memiliki kemasan yang menarik.					
2.	Saya yakin AQUA memiliki kemasan yang higienis.					



B.	Manfaat					
1.	Saya yakin AQUA adalah air minum yang menyejukan.					
2.	Saya yakin AQUA adalah air minum yang menyehatkan.					
C.	Evaluasi Keseluruhan					
1.	Saya yakin kualitas AQUA adalah baik.					

E. KEPERCAYAAN MEREK (Brand Trust)

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A.	Brand Reliability					
1.	AQUA sesuai dengan harapan saya.					
2.	AQUA tidak pernah mengecewakan saya.					
B.	Brand Intentions					
1.	AQUA akan berusaha memenuhi kebutuhan saya.					
2.	AQUA dapat diandalkan ketika ada masalah yang terjadi pada saya.					
3.	AQUA akan memberikan solusi optimal jika terjadi masalah pada saya.					
4.	AQUA akan memberikan pertanggungjawaban jika terjadi suatu masalah pada saya.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



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

F. LOYALITAS MEREK (*Brand Loyalty*)

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. <i>Behavior Measures</i>						
1.	Saya akan membeli kembali AQUA pada pembelian selanjutnya.					
B. <i>Measuring Satisfaction</i>						
1.	Saya merasa puas setelah mengonsumsi AQUA.					
2.	Saya tidak akan berpindah ke merek air minum dalam kemasan yang lain selain AQUA.					
C. <i>Measuring Liking Brand</i>						
1.	Saya memiliki kesukaan terhadap merek AQUA.					
D. <i>Measuring Commitment</i>						
1.	Saya akan merekomendasikan AQUA kepada teman atau kenalan anda.					
2.	Saya akan ikut mempromosikan AQUA melalui media sosial.					
E. <i>Measuring Switch Cost</i>						
1.	Saya enggan beralih ke merek air minum dalam kemasan lain selain AQUA apabila dikenakan pergantian biaya yang lebih mahal.					

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 12

Data Coding Kuesioner Profil Responden

Resp	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	2	1	2
2	1	1	2
3	2	1	1
4	1	1	2
5	1	1	3
6	2	1	2
7	1	1	2
8	2	1	2
9	2	1	2
10	1	1	2
11	2	1	2
12	2	1	5
13	1	1	2
14	2	1	2
15	1	1	2
16	1	1	2
17	1	1	2
18	1	1	2
19	1	1	2
20	1	1	2
21	2	1	2
22	2	1	2
23	2	1	2
24	2	1	2
25	2	1	3
26	1	1	2
27	2	1	2
28	2	1	3
29	1	1	2
30	2	1	2
31	2	1	2
32	1	1	2
33	2	1	2
34	2	1	2

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

35	2	1	2
36	1	1	2
37	2	1	2
38	1	1	2
39	1	1	2
40	2	1	2
41	1	1	4
42	2	1	2
43	1	1	2
44	2	1	2
45	1	1	2
46	2	1	2
47	2	2	4
48	1	1	5
49	1	1	2
50	1	1	2
51	2	1	2
52	2	1	2
53	2	1	2
54	2	1	2
55	1	1	3
56	1	1	2
57	2	1	2
58	1	1	2
59	2	1	2
60	2	1	2
61	1	1	3
62	1	1	2
63	2	1	2
64	1	1	2
65	2	1	2
66	2	1	2
67	2	1	3
68	2	1	2
69	1	1	3
70	2	1	2
71	1	1	4
72	2	1	2
73	1	1	2



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.

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



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.

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

Lampiran 13

Tabel Frekuensi Profil Responden

Jenis Kelamin

Resp	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Wanita	83	55.3	55.3	55.3
Pria	67	44.7	44.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Usia

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16-25 tahun	144	96	96	96
25-40 tahun	4	2.7	2.7	98.7
40-50 tahun	1	0.7	0.7	99.4
>50 tahun	1	0.6	0.6	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar	5	3.3	3.3	3.3
Mahasiswa	117	78	78	81.3
Karyawan	14	9.3	9.3	90.6
Wiraswasta	9	6	6	96.6
Lainnya	5	3.3	3.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

1. Dilarang mengutip, memperbanyak atau seluruhnya atau sebagian dari isi ini tanpa menandatangani dan menyetujui 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.

Lampiran 14

Data Coding Kuesioner Variabel Citra Merek

Resp	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5
1	5	4	4	5	4
2	4	4	3	3	3
3	4	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	4
6	5	4	4	3	4
7	4	4	4	2	2
8	4	4	4	3	4
9	3	1	1	1	1
10	4	5	3	5	5
11	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4
13	4	5	5	5	5
14	4	4	2	4	4
15	5	5	4	4	4
16	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5
18	3	4	4	4	4
19	3	4	3	3	4
20	3	2	2	2	3
21	4	4	3	3	4
22	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5
26	5	4	4	4	4
27	3	4	2	3	4
28	5	5	4	4	5
29	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	4
31	3	4	4	3	3
32	4	3	3	3	3
33	4	3	4	3	4
34	3	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 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.

35	3	4	3	3	4
36	5	5	5	5	5
37	3	4	4	4	4
38	4	4	5	4	5
39	4	4	4	4	5
40	3	3	3	3	4
41	2	5	4	3	5
42	4	4	4	3	4
43	4	4	4	3	4
44	4	4	2	4	4
45	3	5	3	5	5
46	4	4	4	4	4
47	1	1	1	1	1
48	3	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3
50	4	2	2	2	2
51	4	3	4	4	3
52	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	4
54	4	4	5	5	4
55	4	4	4	4	4
56	3	5	4	4	4
57	3	4	4	4	4
58	4	4	3	3	4
59	4	4	5	4	5
60	3	4	4	4	4
61	4	5	4	4	4
62	3	3	4	3	4
63	4	3	4	4	4
64	5	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4
67	4	4	3	3	4
68	5	4	3	3	4
69	5	5	5	5	5
70	3	3	2	3	4
71	4	4	3	3	4
72	4	4	4	3	3
73	3	3	3	3	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.

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



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.

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

Lampiran 15

Tabel Frekuensi Variabel Citra Merek

Saya yakin AQUA memiliki kemasan yang menarik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	0.7	0.7	0.7
Tidak Setuju	5	3.3	3.3	4
Netral	41	27.3	27.3	31.3
Setuju	79	52.7	52.7	84
Sangat Setuju	24	16	16	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saya yakin AQUA memiliki kemasan yang menarik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	4	2.7	2.7	2.7
Tidak Setuju	3	2	2	4.7
Netral	30	20	20	24.7
Setuju	83	55.3	55.3	80
Sangat Setuju	30	20	20	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saya yakin AQUA adalah air minum yang menyejukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	11	7.3	7.3	8.6
Netral	45	30	30	38.6
Setuju	77	51.3	51.3	89.9
Sangat Setuju	15	10	10	100.0
Total	150	100.0	100.0	



© Hak cipta milik IBIKKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.

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.



Saya yakin AQUA adalah air minum yang menyehatkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Sangat Tidak Setuju	3	2	2	2
Tidak Setuju	9	6	6	8
Netral	56	37.3	37.3	45.3
Setuju	65	43.3	43.3	88.6
Sangat Setuju	17	11.3	11.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saya yakin Kualitas AQUA adalah baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Sangat Tidak Setuju	3	2	2	2
Tidak Setuju	4	2.7	2.7	4.7
Netral	21	14	14	18.7
Setuju	93	62	62	80.7
Sangat Setuju	29	19.3	19.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

Lampiran 16

Data Coding Kuesioner Variabel Kepercayaan Merek

Resp	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6
1	5	5	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	3	3	3
6	4	4	5	4	3	3
7	3	3	3	2	2	4
8	4	3	3	3	3	3
9	1	1	1	1	1	1
10	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	3	3
13	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	2	2
15	4	3	5	4	4	3
16	4	4	4	4	4	3
17	5	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3
19	3	3	4	2	2	2
20	4	2	4	4	4	2
21	4	4	3	2	2	2
22	4	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	3
26	3	2	4	3	3	3
27	3	3	3	2	3	1
28	5	3	4	3	3	2
29	4	4	4	4	4	4
30	3	3	5	5	3	3
31	4	4	3	5	4	1
32	3	3	4	4	3	3
33	4	4	4	3	3	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 mengemukakan 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.

34	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3
36	4	4	5	5	5	5
37	3	3	3	3	3	3
38	5	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	4	3
40	4	2	4	2	2	4
41	4	4	3	2	2	5
42	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3
45	3	4	3	3	3	5
46	4	4	4	4	4	4
47	1	1	1	1	1	1
48	4	4	4	1	1	3
49	3	3	3	3	3	3
50	2	2	5	5	3	2
51	4	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4
53	3	4	2	3	4	4
54	4	5	4	5	4	5
55	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	3	3
57	4	5	4	2	2	3
58	4	4	4	3	3	3
59	4	4	5	5	5	1
60	3	4	4	3	3	4
61	4	5	4	3	3	3
62	3	3	3	2	2	2
63	4	4	4	3	4	4
64	4	4	5	4	3	2
65	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	4	5	4
67	5	5	5	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3
69	5	5	5	5	5	5
70	3	4	3	2	2	1
71	4	4	4	3	3	4
72	3	2	4	2	2	4



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.

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



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.

112	4	4	4	2	2	1
113	4	4	4	4	2	2
114	3	4	4	3	5	3
115	4	3	2	2	2	2
116	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	3	3	3
118	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	2	1	2
120	5	4	5	4	5	4
121	4	4	4	3	3	3
122	5	4	4	5	5	5
123	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	3	3
125	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	3	3	3
127	4	4	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	3
129	5	4	3	2	2	2
130	4	3	3	3	3	3
131	4	3	4	4	4	4
132	3	3	4	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	1	2	4
135	4	3	4	5	5	5
136	2	3	3	4	3	3
137	3	3	3	3	3	3
138	4	4	3	2	2	3
139	4	4	4	4	5	4
140	4	5	4	5	4	5
141	4	4	4	4	4	4
142	3	3	4	3	2	3
143	4	4	4	4	4	3
144	3	3	3	3	3	3
145	4	3	2	3	2	2
146	4	3	3	3	3	3
147	4	4	3	3	2	1
148	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	2	2	2
150	4	4	4	4	4	4



Lampiran 17

Tabel Frekuensi Variabel Kepercayaan Merek

AQUA sesuai dengan harapan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	2	2	2
Tidak Setuju	3	2	2	4
Netral	46	30.7	30.7	34.7
Setuju	80	53.3	53.3	88
Sangat Setuju	18	12	12	100.0
Total	150	100.0	100.0	

AQUA tidak pernah mengecewakan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	2	2	2
Tidak Setuju	8	5.3	5.3	7.3
Netral	54	36	36	43.3
Setuju	70	46.7	46.7	90
Sangat Setuju	15	10	10	100.0
Total	150	100.0	100.0	

AQUA akan berusaha memenuhi kebutuhan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	5	3.3	3.3	4.6
Netral	53	35.3	35.3	39.9
Setuju	72	48	48	87.9
Sangat Setuju	18	12	12	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Untuk lebih jelasnya tulis ini tanpa menyalin atau menyalin.

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyalin atau menyalin.
 - 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.



AQUA dapat diandalkan ketika ada masalah yang terjadi pada saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	4	2.6	2.6	2.6
Tidak Setuju	22	14.7	14.7	17.3
Netral	65	43.3	43.3	60.6
Setuju	43	28.7	28.7	89.3
Sangat Setuju	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

AQUA akan memberikan solusi optimal jika terjadi masalah pada saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	4	2.6	2.7	2.6
Tidak Setuju	25	16.7	16.7	19.3
Netral	71	47.3	47.3	66.6
Setuju	37	24.7	24.7	91.3
Sangat Setuju	13	8.7	8.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

AQUA akan memberikan pertanggungjawaban jika terjadi suatu masalah pada saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	9	6	6	6
Tidak Setuju	18	12	12	18
Netral	75	50	50	68
Setuju	36	24	24	92
Sangat Setuju	12	8	8	100.0
Total	150	100.0	100.0	

© Hak Cipta Ilmiah IBIKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Diarangi menyalin atau seluruhnya atau sebagian dari karya tulis ini dan memuatnya dalam media elektronik atau cetak.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

Lampiran 18

Data Coding Kuesioner Variabel Loyalitas Merek

Resp	LM1	LM2	LM3	LM4	LM5	LM6	LM7
1	5	4	5	5	4	5	4
2	3	3	2	3	3	3	4
3	5	5	3	5	4	3	4
4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	2	4	5	3	3
6	5	5	3	4	4	4	3
7	4	5	3	3	3	2	5
8	4	4	2	3	4	3	2
9	2	1	1	1	2	2	1
10	3	5	2	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	3
12	4	4	3	4	3	4	3
13	5	5	4	4	4	4	4
14	5	5	3	4	4	4	4
15	5	4	2	4	4	4	2
16	2	4	2	4	2	2	2
17	3	3	3	3	3	1	3
18	4	4	3	3	4	3	3
19	3	3	2	3	4	2	2
20	2	2	1	2	2	2	2
21	5	4	3	3	4	2	3
22	2	3	2	3	3	2	2
23	4	3	2	3	3	3	2
24	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	3	4	5	2	5
26	3	3	2	3	4	2	2
27	3	3	2	2	3	1	1
28	4	5	3	4	4	3	3
29	3	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	4
31	4	5	5	4	3	1	4
32	3	3	3	2	3	3	3
33	4	3	3	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	2	3	3	3	2

C

Hak cipta milik IBIKKG (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.



36	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	3	3	3
38	5	5	3	4	4	3	3
39	4	4	3	4	4	4	4
40	4	2	1	1	3	1	3
41	3	3	1	3	2	1	1
42	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	3	3	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	1	1	1	1	1	1	1
48	4	4	3	3	3	2	3
49	5	3	3	3	3	3	3
50	4	4	2	2	2	2	5
51	4	4	3	4	3	3	3
52	4	4	3	4	4	3	4
53	3	3	4	2	3	3	3
54	5	4	5	5	4	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	2	3	3	2	2
57	4	4	3	4	4	3	4
58	3	4	3	3	3	2	2
59	5	5	3	4	4	4	3
60	4	4	3	3	3	3	3
61	4	4	3	4	3	3	1
62	4	3	2	2	2	2	2
63	4	4	3	4	4	3	4
64	5	5	3	3	4	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	4	5	4	4
67	5	5	3	3	4	4	5
68	4	3	3	3	3	3	3
69	5	5	5	5	5	5	5
70	4	3	1	3	3	2	5
71	5	4	3	4	3	3	3
72	4	3	2	3	3	2	2
73	3	3	3	3	3	3	3
74	5	5	4	4	4	3	3
75	5	5	2	4	3	2	2
76	4	4	3	4	4	3	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



77	2	2	2	2	2	2	2
78	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	2	3	3	1	3
80	4	4	2	4	4	2	4
81	4	3	2	3	3	3	1
82	4	4	4	4	4	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3
84	1	1	1	1	1	1	1
85	3	2	1	2	2	2	1
86	4	4	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	2	2
88	5	4	3	4	4	1	5
89	2	3	2	2	2	2	2
90	5	5	4	5	4	4	5
91	4	4	2	3	2	2	2
92	5	5	4	4	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	5	5	5	5	5
96	3	4	2	3	3	3	2
97	4	4	2	3	3	3	2
98	3	3	3	3	3	2	3
99	2	3	2	2	3	3	3
100	5	5	4	5	3	3	4
101	5	5	5	5	5	5	5
102	3	3	2	2	2	2	2
103	2	4	2	2	2	1	4
104	5	4	2	4	3	3	3
105	4	3	3	3	2	2	1
106	4	4	2	3	3	3	2
107	2	3	2	4	3	1	2
108	4	4	3	3	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5
111	4	4	3	4	4	3	4
112	4	4	2	3	3	2	5
113	2	4	2	2	2	1	1
114	4	3	3	4	3	3	5
115	4	4	3	3	3	2	3
116	3	4	3	4	3	4	3
117	5	5	2	4	3	3	2

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.



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

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.



Lampiran 19

Tabel Frekuensi Variabel Loyalitas Merek

Saya akan membeli kembali AQUA pada pembelian selanjutnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	10	6.7	6.7	8
Netral	41	27.3	27.3	35.3
Setuju	60	40	40	75.3
Sangat Setuju	37	24.7	24.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saya merasa puas setelah mengonsumsi AQUA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	2	2	2
Tidak Setuju	4	2.7	2.7	4.7
Netral	48	32	32	36.7
Setuju	66	44	44	80.7
Sangat Setuju	29	19.3	19.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saya tidak akan berpindah ke merek air minum dalam kemasan yang lain selain AQUA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	12	8	8	8
Tidak Setuju	45	30	30	38
Netral	60	40	40	78
Setuju	24	16	16	94
Sangat Setuju	9	6	6	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

1. Dilarang mengutip, menerjemahkan, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKGG.

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.



Saya memiliki kesukaan terhadap merek AQUA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	4	2.6	2.6	2.6
Tidak Setuju	22	14.7	14.7	17.3
Netral	52	34.7	34.7	52
Setuju	58	38.7	38.7	90.7
Sangat Setuju	14	9.3	9.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saya akan merekomendasikan AQUA kepada teman atau kenalan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	20	13.3	13.3	14.6
Netral	63	42	42	56.6
Setuju	55	36.7	36.7	93.3
Sangat Setuju	10	6.7	6.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saya akan ikut mempromosikan AQUA melalui media sosial

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	15	10	10	10
Tidak Setuju	41	27.3	27.3	37.3
Netral	60	40	40	77.3
Setuju	26	17.3	17.3	94.7
Sangat Setuju	8	5.3	5.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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



Saya enggan beralih ke merek air minum dalam kemasan lain selain AQUA apabila dikenakan pergantian biaya yang lebih mahal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	13	8.7	8.6	8.6
Tidak Setuju	33	22	22	30.6
Netral	52	34.7	34.7	65.3
Setuju	36	24	24	89.3
Sangat Setuju	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Ditanggung jawab oleh dosen pembimbing. Undang-Undang Penelitian dan Pengabdian Masyarakat 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Albert Setiawatra
NIM : 21120467
Program Studi : Manajemen
Alamat lengkap : Pemukiman Duri Kosambi Baru Blok E8/12
Kode Pos : 11750
Telp. Kantor : -
Telp. Rumah : 021 5411016
No. HP : 081511371038

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, 28 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,


Albert Setiawatra

(Nama Lengkap)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip atau seluruh karangan yang terdapat di dalamnya tanpa mengutipkan sumber.
2. Dilarang mengutip atau seluruh karangan yang terdapat di dalamnya, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
a. Mengutipnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
tanpa izin IBIKKG.