

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Saudara/i responden,

Sehubung dengan adanya kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan *e-commerce* Shopee Indonesia di Jakarta ", maka saya Winda selaku mahasiswi tingkat akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Manajemen Pemasaran memohon kesediaan partisipasi dari saudara/i untuk dapat membantu mengisi kuisisioner yang telah disediakan. Informasi dan jawaban yang diberikan saudara/i sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Bagian I Screening :

1. Apakah anda pernah menggunakan *e-commerce* Shopee lebih dari satu kali?
 - Ya
 - Tidak (mohon berhenti sampai disini)
2. Apakah anda berdomisili di Jakarta?
 - Ya
 - Tidak (mohon berhenti sampai disini)



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.

Bagian II : Profil Responden

1. Nama :
2. Usia :
 - 15-23 tahun
 - 24-32 tahun
 - 33-41 tahun
 - 42-50 tahun
 - >50 tahun

Bagian III : Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Pengisian :

Responden diharapkan memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai dengan apa yang responden rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Adapun kriteria penilaian, sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Tidak Setuju (TS) : 2

Kurang Setuju (KS) : 3

Setuju (S) : 4

Sangat Setuju (SS) : 5



Kualitas Layanan

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan pada e-commerce Shopee Indonesia sudah sesuai dengan yang di harapkan.					
2	Pelayanan pihak Shopee peduli dan ramah terhadap konsumen.					
3	Penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak Shopee sangat jelas.					
4	Customer Service Shopee Indonesia tanggap dalam mengatasi keluhan.					
5	Shopee Indonesia memiliki Star Seller yang dapat terjamin keaslian serta kualitas produk yang diinginkan.					
6	Transaksi pembelian di Shopee Indonesia aman dan terjamin.					
7	Pihak Shopee Indonesia memiliki respon yang cepat.					
8	Shopee Indonesia selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru.					
9	Tampilan pada aplikasi Shopee Indonesia mudah (user friendly).					

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.



Kepercayaan Merek

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa bahwa Shopee Indonesia memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.					
2	Saya percaya bahwa Shopee Indonesia memberikan kepuasan dalam bertransaksi.					
3	Saya merasa bahwa Shopee Indonesia dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.					
4	Saya percaya bahwa Shopee Indonesia memenuhi tanggung jawabnya kepada pelanggan.					
5	Saya merasa bahwa informasi yang ditawarkan oleh Shopee Indonesia bersifat jujur.					
6	Menurut saya, bertransaksi melalui e-commerce Shopee Indonesia dapat dipercaya					
7	Saya merasa aman saat bertransaksi melalui Shopee Indonesia.					
8	Saya percaya bahwa informasi pribadi pada Shopee Indonesia dapat terjaga					

© 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.



Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya akan kembali membeli produk melalui e-commerce Shopee Indonesia.					
2	Saya akan melakukan pembelian secara rutin melalui e-commerce Shopee Indonesia dibanding e-commerce pesaing.					
3	Saya akan sulit beralih ke e-commerce lainnya.					
4	Saya akan menjadikan Shopee Indonesia sebagai prioritas dalam membeli produk secara online.					
5	Saya akan merekomendasikan Shopee kepada keluarga dan kerabat					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

No	Nama	Usia
1	Yhuyu	15-23 tahun
2	Ricky	15-23 tahun
3	Noel	15-23 tahun
4	Wiji	33-41 tahun
5	matthew jordan	15-23 tahun
6	Glady	15-23 tahun
7	Alfy Hakim	24-32 tahun

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.



8	Cindy celia	15-23 tahun
9	Andy	24-32 tahun
10	Bianca Johanna	15-23 tahun
11	Eliana	15-23 tahun
12	stella	15-23 tahun
13	Zefania	15-23 tahun
14	Rama sasmita	15-23 tahun
15	Hans	15-23 tahun
16	Andy meidyanto	15-23 tahun
17	chinchin cinthia	15-23 tahun
18	Ferdy	24-32 tahun
19	Clara	15-23 tahun
20	sofyan	15-23 tahun
21	David	15-23 tahun
22	harry	15-23 tahun
23	ellena	24-32 tahun
24	willy	24-32 tahun
25	goldie	24-32 tahun
26	sylvia	15-23 tahun
27	regina	15-23 tahun
28	johnny	24-32 tahun
29	Hanny	15-23 tahun
30	Jeff	24-32 tahun
31	Orvin	15-23 tahun
32	Vincent Jo	15-23 tahun
33	Samuel Pratama	15-23 tahun
34	Mallael	15-23 tahun
35	Stefanus	15-23 tahun
36	Kezia graciella setijawan	15-23 tahun
37	Refina Azari	15-23 tahun
38	Windy	15-23 tahun
39	Cellen	15-23 tahun
40	Selvy	15-23 tahun
41	Vivi	15-23 tahun
42	Della	15-23 tahun
43	Ricky Julianto	15-23 tahun
44	Kezia	15-23 tahun
45	Kimberly prayzia	15-23 tahun
46	Azari	15-23 tahun
47	Elena	15-23 tahun
48	Richie	15-23 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



49	alda	15-23 tahun
50	Gilbert James	15-23 tahun
51	Veren	15-23 tahun
52	Natalie	15-23 tahun
53	Catherine	15-23 tahun
54	Monica Patricia	15-23 tahun
55	Elisa	24-32 tahun
56	Moon	15-23 tahun
57	Yolla	15-23 tahun
58	vindy	15-23 tahun
59	Nathania	15-23 tahun
60	Gabriella Jane	15-23 tahun
61	Caca	15-23 tahun
62	gabg	15-23 tahun
63	abigail	15-23 tahun
64	Meilin	15-23 tahun
65	Hanna Untario	15-23 tahun
66	Cynthia Limtaroli	15-23 tahun
67	Nadya	15-23 tahun
68	Valen	15-23 tahun
69	Steven King	15-23 tahun
70	Rivaldo H	15-23 tahun
71	Joanie	15-23 tahun
72	elayne	15-23 tahun
73	Patrick	15-23 tahun
74	Malvin	15-23 tahun
75	Ignasius christian	15-23 tahun
76	Vianto Michael Lie	15-23 tahun
77	Sarah	15-23 tahun
78	Andi yosua tipawael	24-32 tahun
79	Juju	15-23 tahun
80	Jenny	24-32 tahun
81	vanecia	15-23 tahun
82	vionita	15-23 tahun
83	Rainer Christopher	24-32 tahun
84	Vinna	15-23 tahun
85	Ester	15-23 tahun
86	Vanila	15-23 tahun
87	Gisela Natasya	15-23 tahun
88	Angel	15-23 tahun
89	Vivan	15-23 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



90	Cindy Limtaroli	15-23 tahun
91	Cindy	15-23 tahun
92	Reyner	15-23 tahun
93	Will	15-23 tahun
94	Fifi	15-23 tahun
95	Liling	42-50 tahun
96	Novi	42-50 tahun
97	Andy	24-32 tahun
98	stefann	24-32 tahun
99	Angel	24-32 tahun
100	clarita suratna	24-32 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 3

DATA KUESIONER

Variabel Kualitas Layanan (X1)

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9
1	5	4	4	5	4	5	4	5	5
2	3	4	4	5	3	3	4	4	4
3	4	4	5	4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	2	3	4	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	5	4	5	5	4	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	5	5	5	4	3	5
10	5	5	5	5	4	5	5	5	4
11	4	5	5	5	4	4	4	5	4
12	4	5	5	5	5	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	4	5	4	4
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	2	5	3	3	4
21	4	5	4	5	4	5	3	5	5
22	4	3	5	5	4	4	5	3	4
23	4	4	4	5	3	5	3	5	4
24	5	5	4	5	4	5	4	4	5
25	5	4	5	5	5	5	4	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	5	4	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5

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



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

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.



66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	5	5	4	5	4	5	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	4	5	5	4	3	5
73	5	5	4	4	5	4	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	4	5	5	4	4	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	4	5	5	5	5	5
81	5	4	4	4	4	5	5	5	5
82	5	5	4	4	4	4	5	4	5
83	5	5	4	5	4	4	5	5	4
84	5	5	4	4	5	5	4	4	5
85	5	4	5	4	4	4	4	4	5
86	5	5	4	4	5	3	5	3	5
87	5	5	5	4	4	5	4	5	5
88	5	4	5	5	5	4	4	5	4
89	5	5	5	5	5	5	4	4	5
90	4	4	5	5	5	5	5	5	4
91	5	5	5	5	5	5	4	5	5
92	5	5	5	5	5	4	5	5	4
93	5	5	4	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	4	4	5	5	4	4
95	5	5	5	5	5	5	4	5	4
96	5	4	4	5	5	4	4	4	5
97	5	4	4	5	4	5	5	5	5
98	4	5	4	5	5	5	5	5	4
99	5	4	5	5	4	5	4	4	4
100	5	4	4	5	4	4	4	5	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menghutip 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.



Variabel Kepercayaan Merek (X2)

No	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8
1	3	4	5	3	5	5	5	5
2	4	3	4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	3	4	4	2	3	4	4	3
6	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	4	5	4	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	4	5	5
10	5	5	5	5	3	5	5	5
11	5	4	4	5	4	5	5	4
12	5	5	5	5	4	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	4	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	3	5	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	4	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	5	3	4	4	3
23	3	3	4	5	5	5	5	3
24	4	5	3	5	4	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3
31	4	5	5	5	4	5	5	4
32	5	4	4	5	4	5	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. 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.



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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menutup 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.



70	5	5	4	5	5	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	5	4	4	5	4
73	5	5	5	5	5	3	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	4	4	5	4	4	5
76	5	5	5	5	4	5	4	5
77	4	5	4	4	4	5	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	4	4	4	4	5
80	5	4	5	5	4	4	4	4
81	5	5	5	5	4	4	4	4
82	5	5	5	4	4	5	4	4
83	4	4	4	5	5	4	4	5
84	5	4	4	4	4	5	4	5
85	5	5	5	5	5	5	5	4
86	5	5	5	5	4	4	4	5
87	4	4	5	4	5	4	4	4
88	4	5	5	5	5	5	5	4
89	5	4	4	5	4	5	4	5
90	5	5	5	5	4	4	5	5
91	5	5	5	5	5	4	4	5
92	5	5	4	5	5	4	5	5
93	5	5	5	4	5	5	5	5
94	4	5	4	4	5	5	4	4
95	5	4	4	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	4	4	4	5
97	4	4	4	4	5	4	5	4
98	4	4	4	4	5	5	5	5
99	5	4	5	5	5	4	5	5
100	4	4	4	5	5	4	4	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. 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.

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
1	5	5	4	4	3
2	4	4	3	3	3
3	5	4	5	4	4
4	4	3	4	3	4
5	5	4	3	4	5
6	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	2
8	5	5	5	5	5
9	5	5	3	4	5
10	5	5	4	5	5
11	4	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5
18	5	4	5	5	5
19	4	4	4	4	5
20	4	3	4	3	2
21	5	4	5	4	5
22	4	4	3	3	4
23	5	5	5	5	5
24	5	4	5	5	4
25	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4
31	5	4	3	5	5
32	4	5	4	4	4
33	5	5	5	5	5

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

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber; 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	5	5	3	5	5
35	4	4	5	4	4
36	3	5	5	5	5
37	5	5	4	4	5
38	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5
40	4	4	3	3	4
41	4	4	2	1	1
42	5	5	3	5	5
43	5	5	4	5	5
44	5	5	3	5	5
45	5	5	2	3	3
46	3	3	3	4	4
47	5	4	5	4	4
48	5	5	4	5	4
49	5	5	4	5	3
50	4	4	3	4	2
51	4	4	4	4	3
52	5	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5
54	5	4	5	4	4
55	4	3	2	3	4
56	5	4	5	5	4
57	5	5	5	5	5
58	4	4	5	5	4
59	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5
61	5	5	4	4	5
62	5	4	3	3	4
63	5	5	2	4	4
64	5	5	4	4	4
65	4	5	4	4	4
66	3	3	3	3	3
67	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin, menjiplak, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



70	5	4	5	4	5
71	5	5	5	5	5
72	5	5	5	4	4
73	5	5	5	4	4
74	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5
76	4	4	4	5	4
77	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5
79	5	4	4	4	5
80	4	4	4	5	4
81	5	5	5	5	5
82	4	4	5	4	5
83	5	5	4	4	4
84	5	5	4	4	4
85	4	4	4	5	4
86	3	3	4	3	5
87	5	5	5	5	5
88	4	4	5	5	5
89	4	5	5	5	5
90	5	5	4	4	4
91	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5
93	4	4	4	5	5
94	4	4	4	5	5
95	4	4	5	5	5
96	4	5	4	4	4
97	5	5	4	5	5
98	5	5	5	5	5
99	4	5	5	5	5
100	4	4	3	3	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 4

HASIL OUTPUT

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

©

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

a. Variabel Kualitas Layanan (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1 1	43.2759	18.135	.584	.821	.807
X1 2	43.2759	18.778	.660	.901	.805
X1 3	43.3448	18.091	.613	.902	.805
X1 4	43.4138	17.180	.754	.827	.791
X1 5	43.0000	20.571	.198	.604	.840
X1 6	43.6207	17.815	.430	.940	.828
X1 7	43.1379	18.980	.586	.816	.810
X1 8	43.3448	19.234	.455	.851	.819
X1 9	43.3103	18.579	.722	.864	.801
X1 10	43.2069	19.099	.569	.938	.811
X1 11	43.2759	19.207	.263	.912	.845

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.829	.852	11

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipublikasikan dalam sumber lain tanpa izin IBIKKG.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



b. Kepercayaan Merek (X2)

© Hak cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
35.3000	9.803	.458	.792
35.2667	9.789	.589	.778
35.1333	9.361	.680	.765
35.2000	11.338	-.024	.885
35.1667	9.247	.725	.760
35.1667	9.247	.725	.760
35.0333	10.240	.477	.790
35.1000	9.403	.661	.767
35.1667	9.316	.702	.763

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	9

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak isi tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Dengan cara yang akan merugikan penulisannya, penelitian, dan pendidikan.
 - b. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Loyalitas Pelanggan (Y)



Hak cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Item-Total Statistics

Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	19.7000	13.390	.435	.826
Y2	20.2000	9.752	.719	.767
Y3	20.3667	10.861	.620	.790
Y4	20.4333	9.013	.854	.729
Y5	20.1333	11.499	.684	.781
Y6	19.8333	13.523	.277	.852

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	6

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 5

ANALISIS DESKRIPTIF

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	One-Sample Test					
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
Lower					Upper	
x1_1	79.749	99	.000	4.57000	4.4563	4.6837
x1_2	66.068	99	.000	4.43000	4.2970	4.5630
x1_3	66.479	99	.000	4.48000	4.3463	4.6137
x1_4	67.676	99	.000	4.55000	4.4166	4.6834
x1_5	66.188	99	.000	4.45000	4.3166	4.5834
x1_6	71.305	99	.000	4.62000	4.4914	4.7486
x1_7	58.467	99	.000	4.38000	4.2314	4.5286
x1_8	58.861	99	.000	4.46000	4.3097	4.6103
x1_9	74.424	99	.000	4.54000	4.4190	4.6610

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	
x2_1	67.459	99	.000	4.54000	4.4065	4.6735
x2_2	79.416	99	.000	4.56000	4.4461	4.6739
x2_3	77.404	99	.000	4.57000	4.4528	4.6872
x2_4	69.741	99	.000	4.57000	4.4400	4.7000
x2_5	64.937	99	.000	4.47000	4.3334	4.6066
x2_6	79.749	99	.000	4.57000	4.4563	4.6837
x2_7	69.241	99	.000	4.55000	4.4196	4.6804
x2_8	55.895	99	.000	4.45000	4.2920	4.6080

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.



One-Sample Test

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian)	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
y1	82.330	99	.000	4.63000	4.5184	4.7416
y2	74.424	99	.000	4.54000	4.4190	4.6610
y3	50.058	99	.000	4.31000	4.1392	4.4808
y4	57.766	99	.000	4.45000	4.2971	4.6029
y5	54.048	99	.000	4.43000	4.2674	4.5926

LAMPIRAN 6

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.971	1.667		-.583	.562		
X1	.413	.065	.260	6.338	.000	.362	2.764
X2	1.304	.071	.750	18.289	.000	.362	2.764

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

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}		100
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65123216
Most Extreme Differences		
	Absolute	.122
	Positive	.051
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)		.094 ^d
99% Confidence Interval		
	Lower Bound	.086
	Upper Bound	.101

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.

LAMPIRAN 8

UJI OTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.970 ^a	.941	.940	1.66817	2.068

- a. Predictors: (Constant), X2, X1
- b. Dependent Variable: Y



LAMPIRAN 9

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.404	1.074		4.101	.000
	X2	-.053	.042	-.203	-1.256	.212
	X1	-.029	.046	-.102	-.632	.529

a. Dependent Variable: abs_res

LAMPIRAN 10

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4306.260	2	2153.130	773.732	.000 ^b
	Residual	269.930	97	2.783		
	Total	4576.190	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

© Hak dipta milik BKIKS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa izin penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

SURAT PERNYATAAN

bertandatangan di bawah ini :

Nama : Winda
Hak Cipta : Mangjemen Pemasaran
Nomor : 27170298
Alamat : Jl. Agung Niaga V No. 42, Jakarta Utara
Kode pos : 14350
No. Telp : 0856 9549 9784

akan dengan sungguh-sungguh bahwa :

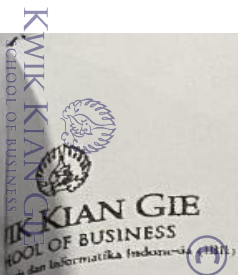
1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik 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.

dan agar yang berkepentingan maklum
a. 13 September 2021

membuat pernyataan

Nama Lengkap
Winda

Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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