



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PIZZA HUT DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Responden di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah Michael Eka, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Fakultas Ekonomi Jurusan Ilmu Manajemen. Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan skripsi dan akan dijamin kerahasiaannya serta tidak akan merugikan Bapak/Ibu.

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

Hormat saya,

Michael Eka

© 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 mengutipkan 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.



PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon memberi tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai.
- Keterangan: STS = Sangat Tidak Setuju ; TS= Tidak Setuju ; N= Netral ; S= Setuju ; SS

Sangat Setuju

***wajib diisi**

*Pernakah Anda berkunjung ke Restoran Pizza Hut? (Jika tidak pernah, abaikan kuesioner ini)

a. Pernah

b. Tidak pernah

Kualitas Produk*

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Restoran Pizza Hut menyajikan porsi makanan yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Restoran Pizza Hut menyajikan porsi minuman yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
3.	Restoran Pizza Hut menyajikan paket menu yang bervariasi.					
4.	Pizza Hut menyediakan produk dengan rasa yang enak sehingga menjadi daya tarik lebih bagi saya.					
5.	Pizza Hut menyediakan berbagai pilihan produk yang bervariasi.					
6.	Pizza Hut memiliki kualitas produk yang baik.					
7.	Rasa makanan di Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu.					
8.	Rasa minuman di Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu.					
9.	Kondisi produk di Pizza Hut pada saat dipesan baik.					
10.	Produk di Pizza Hut yang dipesan untuk dibawa pulang senantiasa fresh dan tidak mudah rusak.					

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.



11.	Rasa dari produk yang disajikan oleh Pizza Hut sesuai dengan selera pelanggan.					
12.	Pizza Hut menyediakan tampilan produk yang menarik.					
13.	Pizza Hut memiliki cirri khas dalam menyajikan produknya.					

Citra Merek*

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Pizza Hut memiliki produk dengan rasa yang enak.					
2.	Kualitas produk di Pizza Hut di persepsikan baik.					
3.	Pizza Hut memiliki produk dengan harga yang relatif terjangkau.					
4.	Mengonsumsi pizza mencerminkan cara hidup praktis.					
5.	Merek Pizza Hut memberikan kesan percaya diri atau sangat bergengsi.					
6.	Pizza Hut memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaing.					

Loyalitas Pelanggan*

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

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.



4.	Saya akan memberikan rekomendasi yang positif tentang produk Pizza Hut kepada teman dan keluarga saya.					
----	--	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 2

Hasil Data Kuesioner

No Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6
1	4	3	4	3	2	2
2	5	4	5	5	4	4
3	4	3	2	3	3	3
4	4	5	3	3	3	3
5	4	3	4	4	3	4
6	4	4	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	5	2	3	3	5
9	5	4	3	3	5	4
10	5	4	3	3	4	5
11	4	4	4	4	4	4
12	5	4	4	4	3	4
13	4	4	3	4	3	4
14	4	4	3	4	3	4
15	4	4	3	4	3	4
16	4	4	2	4	4	5
17	3	4	2	1	2	2
18	3	3	2	3	3	3
19	4	4	3	4	3	4

C

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, 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.



20	4	4	3	2	2	4
21	3	3	4	4	4	4
22	4	4	4	2	4	4
23	5	5	5	5	4	4
24	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	5	4	4
26	4	4	3	3	4	5
27	4	4	4	5	2	5
28	4	4	4	4	3	5
29	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	1	5	5
31	4	4	3	4	3	4
32	4	5	3	3	4	3
33	3	4	5	5	3	3
34	4	4	4	4	4	4
35	4	5	4	2	3	4
36	5	5	4	4	4	4
37	4	3	4	2	2	4
38	4	3	2	1	1	4
39	4	5	2	5	3	5
40	3	3	4	2	2	4
41	4	4	4	3	4	4
42	3	4	4	1	4	5
43	4	4	3	1	3	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- 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.



44	3	3	4	1	1	2
45	4	3	4	3	4	4
46	4	4	4	3	4	4
47	5	5	4	3	4	5
48	5	5	3	3	3	3
49	4	3	3	2	3	5
50	5	4	5	3	3	5
51	5	5	5	5	4	5
52	4	4	4	4	4	3
53	5	5	4	1	4	5
54	3	4	4	2	4	3
55	3	3	4	5	3	3
56	4	4	4	4	5	5
57	5	5	4	4	3	5
58	4	4	4	4	4	4
59	4	5	3	2	3	5
60	4	5	5	3	3	4
61	5	3	4	2	3	3
62	4	4	4	5	4	5
63	5	5	4	2	1	4
64	4	4	4	3	4	5
65	5	5	4	1	5	5
66	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemertihan, pematisan 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.



68	5	5	4	4	4	5
69	4	4	4	5	3	4
70	4	4	4	4	4	4
71	4	5	4	5	5	4
72	5	5	4	3	3	4
73	4	4	3	3	4	3
74	3	2	2	4	3	4
75	4	5	4	5	2	4
76	3	3	4	3	3	4
77	4	4	3	4	5	4
78	3	4	3	3	3	3
79	4	4	5	4	3	4
80	5	5	5	4	4	4
81	5	4	4	2	1	4
82	5	4	3	3	4	4
83	3	4	4	4	3	3
84	4	4	4	3	3	4
85	4	4	2	2	2	2
86	4	4	4	3	4	3
87	4	4	3	2	4	5
88	4	4	5	4	4	4
89	4	4	4	3	3	3
90	5	5	5	5	5	5
91	4	4	3	2	3	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pembitan, pembitan 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.



92	2	3	2	3	2	3
93	2	3	2	2	3	3
94	4	3	3	4	2	3
95	4	4	2	3	1	4
96	4	4	3	4	3	4
97	5	4	4	4	3	3
98	4	4	3	3	4	4
99	4	3	3	4	3	2
100	5	4	2	1	3	4
101	4	4	5	4	4	4
102	4	4	5	4	4	4
103	4	4	4	4	3	4
104	5	5	5	5	3	4
105	4	4	4	3	2	4
106	4	5	2	4	4	5
107	4	4	5	3	4	3
108	4	4	4	2	2	2
109	4	4	4	4	2	2
110	3	3	3	4	3	3
111	4	3	1	3	4	3
112	5	5	3	3	5	5
113	5	5	4	4	5	5
114	3	3	4	3	3	4
115	5	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



116	5	3	2	2	4	3
117	4	4	2	2	3	4
118	4	4	4	4	5	4
119	4	5	4	4	4	4
120	4	4	3	2	2	3
121	4	4	4	4	5	4
122	4	4	4	3	3	3
123	4	4	3	2	1	3
124	4	4	4	4	3	4
125	3	4	3	3	2	3
126	5	5	4	3	3	4
127	4	4	3	3	4	4
128	4	4	4	3	3	3
129	4	4	4	5	3	2
130	4	4	4	4	4	4
131	4	4	2	3	3	4
132	4	4	2	2	4	3
133	5	5	3	4	5	5
134	3	4	3	2	2	3
135	5	4	3	3	3	4
136	4	4	4	2	2	4
137	4	4	3	2	3	4
138	5	5	4	3	4	4
139	4	4	4	3	3	3

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

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.



140	4	4	3	2	4	4
141	3	4	4	3	3	3
142	5	4	4	4	3	4
143	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5
145	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	4
147	2	4	3	3	2	2
148	3	2	2	2	4	3
149	5	4	3	4	4	4
150	5	4	4	5	3	4

No Responden	KPR 1	KP R2	KP R3	KP R4	KP R5	KP R6	KP R7	KP R8	KP R9	KPR 10	KPR 11	KPR 12	KPR 13
1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	3
6	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
9	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4
10	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5

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

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 IBI KKG.

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



11	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5
12	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
15	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3
16	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
17	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
19	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5
25	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	3
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
27	2	4	5	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
31	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4
32	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2
33	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemertihan, pembitisan 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



35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
36	4	5	5	4	5	3	2	4	5	4	3	5	2
37	3	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
41	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
43	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4
46	3	3	2	2	4	4	2	2	4	2	3	3	3
47	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
48	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
49	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
50	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3
54	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
57	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemertihan, pembitisan 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



59	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	2	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	5	2	3	4	4	2	5	3	3	4	5	2
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	1	4	3	3	3	5	5	3	3	3	2	2
71	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
73	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3
74	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3
76	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
77	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
79	5	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, penitisan 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.



83	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2
85	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
91	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
92	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	2	1	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	2
98	5	4	5	1	4	3	4	5	5	5	4	4	5
99	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
100	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
105	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5
106	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemertihan, pembitisan 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



107	5	3	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	2
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
110	3	2	4	3	5	4	2	3	5	5	3	4	2
111	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
115	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
116	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
119	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
122	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3
123	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
125	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	5	4	2	2	5	3	4	4	4
128	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4
130	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

No Responden	L1	L2	L3	L4
1	5	5	5	4
2	3	4	3	4

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemertihan, pembitisan 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.



3	4	4	3	4
4	4	4	5	5
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	5	5	5	5
8	5	4	4	4
9	5	3	4	5
10	5	4	3	3
11	4	5	3	4
12	4	5	3	4
13	4	2	4	4
14	4	3	4	3
15	3	2	3	3
16	3	3	4	4
17	4	4	3	4
18	3	3	2	4
19	4	4	3	5
20	4	4	3	5
21	5	5	4	5
22	5	4	1	4
23	4	5	5	5
24	4	3	2	3
25	4	2	2	2
26	4	2	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 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.

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



27		5	4	5	4
28	©	3	1	1	3
29		4	4	4	4
30		3	2	3	3
31		5	5	5	5
32		3	4	4	3
33		2	3	2	4
34		4	5	4	3
35		4	5	3	3
36		4	4	4	5
37		5	3	3	2
38		3	3	3	3
39		3	4	3	3
40		3	3	3	3
41		4	5	4	3
42		3	3	4	4
43		3	3	3	4
44		5	5	5	3
45		1	2	1	2
46		4	3	2	3
47		4	4	4	5
48		4	5	5	5
49		4	4	4	4
50		4	3	4	4

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemertihan, pematisan 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.



51		2	4	4	3
52	©	2	2	2	3
53		2	4	1	2
54		2	3	3	2
55		3	3	3	3
56		3	2	2	3
57		5	5	5	5
58		5	5	5	5
59		4	3	1	2
60		3	3	3	4
61		4	2	2	3
62		4	1	3	3
63		5	4	3	5
64		4	3	4	3
65		4	4	3	3
66		4	4	2	3
67		3	4	2	3
68		5	3	5	5
69		3	3	3	3
70		4	3	4	4
71		4	4	4	4
72		4	2	4	3
73		3	2	2	3
74		4	4	4	4

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penitipan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.

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



75		4	4	2	4
76	©	3	3	4	4
77		4	3	4	4
78		3	4	2	3
79		4	4	4	4
80		3	3	1	3
81		5	4	4	4
82		4	5	4	5
83		4	4	4	4
84		3	2	1	2
85		5	5	5	5
86		4	2	3	2
87		4	4	4	5
88		3	3	3	3
89		3	5	3	4
90		3	3	3	3
91		4	2	4	4
92		2	2	2	3
93		5	5	5	5
94		4	4	2	4
95		3	4	4	4
96		5	5	5	5
97		4	3	3	3
98		4	4	4	4

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, 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.



99		4	4	4	4
100	©	4	5	4	4
101		5	5	4	4
102		4	4	4	3
103		5	5	5	5
104		3	3	3	4
105		1	1	1	3
106		5	4	5	4
107		5	5	4	5
108		4	4	4	4
109		5	5	3	4
110		3	5	3	5
111		3	3	3	3
112		4	4	4	4
113		5	5	4	4
114		5	5	5	5
115		5	5	4	5
116		5	4	5	5
117		4	4	4	4
118		5	4	5	4
119		4	3	2	4
120		3	3	3	4
121		5	4	5	4
122		4	4	3	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang. Penyalinan sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit dilarang.

- 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.



123	4	4	3	4
124	4	2	3	4
125	3	4	4	4
126	3	3	3	3
127	3	1	1	3
128	4	4	3	3
129	4	4	5	4
130	5	4	4	4
131	4	4	3	4
132	4	3	4	4
133	3	2	2	3
134	4	4	4	4
135	3	2	2	4
136	4	3	4	3
137	5	5	4	4
138	3	3	1	2
139	3	2	3	4
140	5	5	5	5
141	4	4	2	3
142	3	2	3	2
143	4	3	3	4
144	3	3	2	3
145	4	4	2	2
146	4	2	2	2

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Penyalinan atau penggubahan tanpa izin dari penulis atau penerbitan adalah dilarang.

- 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.



147	4	4	4	4
148	4	3	4	4
149	4	3	2	5
150	2	4	4	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. Tidak diperkenankan untuk menyalin, 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 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS

a. Kualitas Produk

Case Processing Summary

	N	%
Valid	150	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	150	100.0

© Hak cipta milik IBI KKG (Institute of Business dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kpr1	46.79	53.417	.659	.923
kpr2	47.05	50.896	.626	.926
kpr3	46.57	54.261	.618	.924
kpr4	46.76	52.640	.686	.922
kpr5	46.63	54.853	.655	.923
kpr6	46.67	53.617	.744	.921
kpr7	46.87	51.789	.668	.923
kpr8	46.88	52.160	.667	.923
kpr9	46.61	53.353	.725	.921
kpr10	46.85	52.126	.693	.922
kpr11	46.76	52.130	.786	.919
kpr12	46.77	52.945	.705	.921
kpr13	46.95	52.427	.682	.922

- a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pemertan, pemsan 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.



b. Citra Merek

Case Processing Summary

	N	%
Valid	150	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	150	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
cm1	18.17	9.173	.520	.691
cm2	18.21	9.172	.537	.688
cm3	18.67	8.613	.459	.702
cm4	18.94	7.936	.430	.721

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.



cm5	18.89	8.209	.482	.696
cm6	18.40	8.846	.482	.696

c. Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	150	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	150	100.0

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.



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	4

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	10.65	6.510	.642	.793
2	10.90	5.782	.649	.790
3	11.13	5.306	.700	.767
4	10.76	6.492	.661	.786

a. Kualitas Produk

KPR1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	8	5.3	5.3	5.3
Valid 2.00	31	20.7	20.7	26.0
3.00	80	53.3	53.3	79.3

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBI KKG.
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan akademik, penelitian, penerbitan, atau karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



5.00	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	4.0	4.0	4.0
2.00	19	12.7	12.7	16.7
3.00	31	20.7	20.7	37.3
4.00	63	42.0	42.0	79.3
5.00	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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.



© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KPR2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	4.0	4.0	4.0
2.00	19	12.7	12.7	16.7
3.00	31	20.7	20.7	37.3
4.00	63	42.0	42.0	79.3
5.00	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipannya 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.

KPR3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	3	2.0	2.0	2.7
3.00	19	12.7	12.7	15.3
4.00	82	54.7	54.7	70.0
5.00	45	30.0	30.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Valid



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KPR4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	1	.7	.7	.7
2.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	7	4.7	4.7	5.3
3.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	31	20.7	20.7	26.0
4.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	75	50.0	50.0	76.0
5.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	36	24.0	24.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	1	.7	.7	.7
2.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	25	16.7	16.7	17.3
3.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	89	59.3	59.3	76.7
4.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	35	23.3	23.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, penerbitan 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.

KPR6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	1.3	1.3	1.3
3.00	29	19.3	19.3	20.7
4.00	85	56.7	56.7	77.3
5.00	34	22.7	22.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	15	10.0	10.0	10.0
3.00	37	24.7	24.7	34.7
4.00	60	40.0	40.0	74.7
5.00	38	25.3	25.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KPR8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	1	.7	.7	.7
2.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	9	6.0	6.0	6.7
3.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	45	30.0	30.0	36.7
4.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	59	39.3	39.3	76.0
5.00 Tidak Dilindungi Undang-Undang	36	24.0	24.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00 Tidak menyebutkan sumber	4	2.7	2.7	2.7
3.00 Tidak menyebutkan sumber	23	15.3	15.3	18.0
4.00 Tidak menyebutkan sumber	82	54.7	54.7	72.7
5.00 Tidak menyebutkan sumber	41	27.3	27.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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.



KPR10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	2.00	12	8.0	8.0
2. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	3.00	36	24.0	32.0
3. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	4.00	68	45.3	77.3
4. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	5.00	34	22.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	2.00	4	2.7	2.7
2. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	3.00	40	26.7	29.3
3. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	4.00	70	46.7	76.0
4. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	5.00	36	24.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Insititu Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- a. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- b. Penulisan mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- c. Penulisan mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- d. Penulisan mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- a. Penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.
- b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- 2. Dilarang mengutip/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Penugutan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KPR12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	4.7	4.7	4.7
3.00	32	21.3	21.3	26.0
4.00	78	52.0	52.0	78.0
5.00	33	22.0	22.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	11	7.3	7.3	7.3
3.00	47	31.3	31.3	38.7
4.00	63	42.0	42.0	80.7
5.00	29	19.3	19.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
kpr1	150	3.89	.787	.064



kpr2	150	3.63	1.072	.087
kpr3	150	4.11	.747	.061
kpr4	150	3.92	.832	.068
kpr5	150	4.05	.653	.053
kpr6	150	4.01	.690	.056
kpr7	150	3.81	.932	.076
kpr8	150	3.80	.897	.073
kpr9	150	4.07	.730	.060
kpr10	150	3.83	.873	.071
kpr11	150	3.92	.782	.064
kpr12	150	3.91	.785	.064
kpr13	150	3.73	.857	.070
or	150	3.8985	.60381	.04930

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa
 a. Pengutipannya 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

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
kpr1	60.586	149	.000	3.893	3.77	4.02
kpr2	41.451	149	.000	3.627	3.45	3.80
kpr3	67.469	149	.000	4.113	3.99	4.23



kpr4	57.733	149	.000	3.920	3.79	4.05
kpr5	76.000	149	.000	4.053	3.95	4.16
kpr6	71.091	149	.000	4.007	3.90	4.12
kpr7	50.030	149	.000	3.807	3.66	3.96
kpr8	51.860	149	.000	3.800	3.66	3.94
kpr9	68.257	149	.000	4.067	3.95	4.18
kpr10	53.700	149	.000	3.827	3.69	3.97
kpr11	61.420	149	.000	3.920	3.79	4.05
kpr12	61.037	149	.000	3.913	3.79	4.04
kpr13	53.378	149	.000	3.733	3.60	3.87
kpr	79.075	149	.000	3.89846	3.8010	3.9959

b. Citra merek

CM1

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

CM2

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



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

CM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	19	12.7	12.7	13.3
3.00	41	27.3	27.3	40.7
4.00	69	46.0	46.0	86.7
5.00	20	13.3	13.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CM4

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- a. Pengutipannya 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.



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	9	6.0	6.0	6.0
Valid 2.00	26	17.3	17.3	23.3
Valid 3.00	46	30.7	30.7	54.0
Valid 4.00	47	31.3	31.3	85.3
Valid 5.00	22	14.7	14.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CM5

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

CM6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	9	6.0	6.0	6.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipannya 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.



3.00	35	23.3	23.3	29.3
4.00	75	50.0	50.0	79.3
5.00	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
cm1	150	4.09	.695	.057
cm2	150	4.05	.679	.055
cm3	150	3.59	.899	.073
cm4	150	3.31	1.106	.090
cm5	150	3.37	.972	.079
cm6	150	3.85	.814	.066
Total	150	3.7089	.57352	.04683

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
cm1	72.065	149	.000	4.087	3.97	4.20
cm2	73.003	149	.000	4.047	3.94	4.16
cm3	48.873	149	.000	3.587	3.44	3.73
cm4	36.690	149	.000	3.313	3.13	3.49
cm5	42.412	149	.000	3.367	3.21	3.52
cm6	57.964	149	.000	3.853	3.72	3.98
cm	79.202	149	.000	3.70889	3.6164	3.8014



c. Loyalitas pelanggan



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

L1

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

L2

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

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



C

L3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Hak cipta milik IBKKG	10	6.7	6.7	6.7
2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	23	15.3	15.3	22.0
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	43	28.7	28.7	50.7
4. Pengetipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerjemahan, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	52	34.7	34.7	85.3
5. Pengetipian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.	22	14.7	14.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

L4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	12	8.0	8.0	8.0
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	46	30.7	30.7	38.7
4. Pengetipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerjemahan, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	64	42.7	42.7	81.3
5. Pengetipian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.	28	18.7	18.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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



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

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ly1	150	3.83	.873	.071
ly2	150	3.58	1.044	.085
ly3	150	3.35	1.112	.091
ly4	150	3.72	.860	.070
ly	150	3.6200	.79571	.06497

One-Sample Test

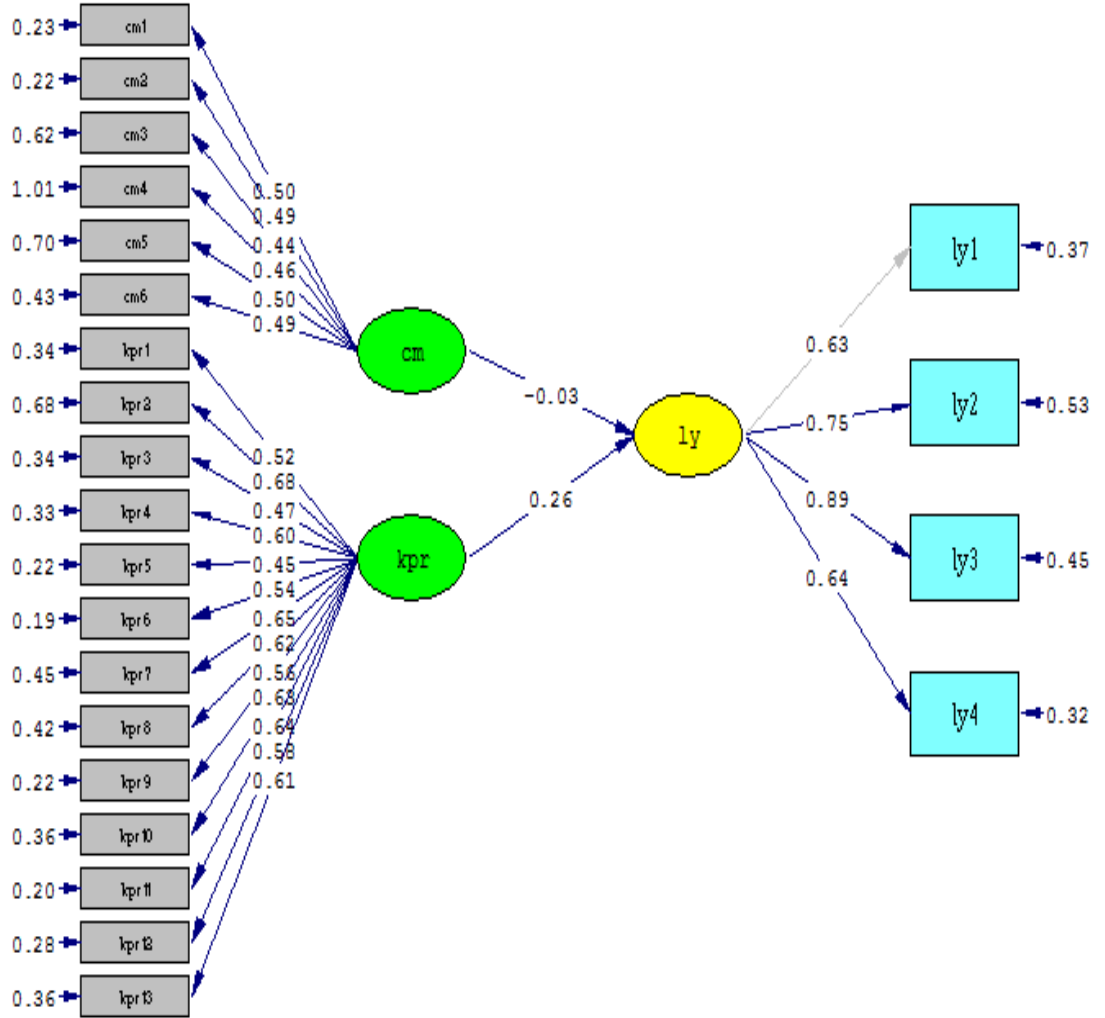
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ly1	53.700	149	.000	3.827	3.69	3.97
ly2	41.980	149	.000	3.580	3.41	3.75
ly3	36.930	149	.000	3.353	3.17	3.53
ly4	52.968	149	.000	3.720	3.58	3.86
ly	55.718	149	.000	3.62000	3.4916	3.7484

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

LAMPIRAN 4

Hasil Pengolahan Data Lisrel 8.80

a. Output standardized Solution, Basic Model



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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:

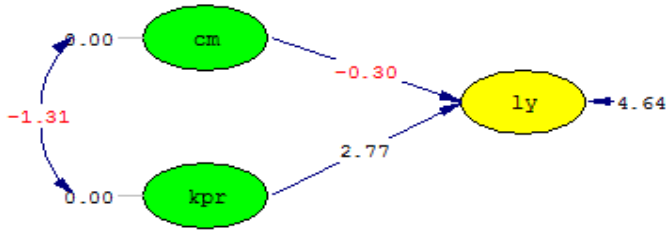
a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



b. T-value, Structural Model

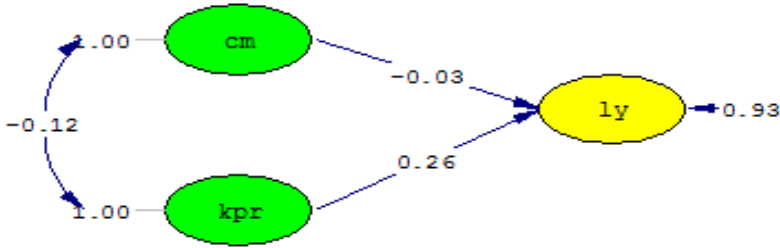


c. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

c. Standardized Solution, Structural Model



d. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Loyalitas Pelanggan

Indikator	(λ)	θ
L1	0.63	0.37
L2	0.75	0.53
L3	0.89	0.45
L4	0.64	0.32
Σ	2.91	1.67
CR	0.83527	



e. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Kualitas Produk

Indikator	(λ)	Θ
KPR1	0.52	0.34
KPR2	0.68	0.68
KPR3	0.47	0.34
KPR4	0.6	0.33
KPR5	0.45	0.22
KPR6	0.54	0.19
KPR7	0.65	0.45
KPR8	0.62	0.42
KPR9	0.56	0.22
KPR10	0.68	0.36
KPR11	0.64	0.2
KPR12	0.58	0.28
KPR13	0.61	0.36
Σ	7.6	4.39
CR	0.92936	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



f. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Citra Merek

Indikator	(λ)	θ
CM1	0.5	0.23
CM2	0.49	0.22
CM3	0.44	0.62
CM4	0.46	1.01
CM5	0.5	0.7
CM6	0.49	0.43
Σ	2.88	3.21
CR	0.72098	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Michael Eka Putra Pranata
NIM : 25110207
Program Studi : Manajemen
Alamat lengkap : Jl. Gading Indah Utara 2 NH 16/7
Kelapa Gading
Kode Pos : 14250
Telp. Kantor : -
Telp. Rumah : -
No. HP : 0818 0872 9230


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, September 2016

Yang membuat pernyataan,


Michael Eka Putra Pranata

(Nama Lengkap)

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Dilindungi Undang-Undang. Tidak diperkenankan untuk menyalin, mengutip, atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG. Penyalinan, pengutipan, atau penyebaran sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.