

## LAMPIRAN 1

### PRA KUISIONER PENELITIAN

Dengan Judul

### **PENGARUH BRAND AWARENESS, BRAND ASSOCIATION, PERCEIVED QUALITY TEH BOTOL SOSRO TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN di KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS**

Pengantar

Saya Dika Krisdarwati, mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business jurusan manajemen pemasaran sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya. Semua pernyataan dalam pra kuisisioner ini berhubungan dengan tanggapan anda terhadap pengaruh brand awareness, brand association, perceived quality Teh Botol Sosro terhadap loyalitas konsumen di Kwik Kian Gie School of Business.

Atas perhatian saudara/I sekalian dan kesediaannya dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

### PRA KUISIONER PENELITIAN

Apakah anda pernah mengkonsumsi produk minuman Teh Botol Sosro?\*

- a. YA
- b. TIDAK

\*Jika jawaban anda “YA” maka lanjut ke pertanyaan berikutnya. Jika “TIDAK” cukup sampai disini.

Profil Responden (lingkari jawaban Anda)

1. **Jenis Kelamin:**
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. **Usia:**
  - a. 17 – 22 tahun
  - b. 23 – 28 tahun
3. **Berapakah pengeluaran per bulan?**
  - a. < Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000





Berikan penilaian Anda dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan.

Sangat Tidak Setuju = STS

Tidak Setuju = TS

Biasa Saja = BS

Setuju = S

Sangat Setuju = SS

**1. Brand Awareness**

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Teh Botol Sosro adalah merek minuman yang Saya kenal.					
2.	Produk Teh Botol Sosro termasuk salah satu jenis minuman teh yang anda ingat.					
3.	Teh Botol Sosro merupakan alternative pilihan utama ketika hendak membeli produk minuman jenis teh.					
4.	Iklan/slogan Teh Botol Sosro mengingatkan Anda terhadap produk minuman Teh Botol Sosro					

**2. Brand Association**

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Teh Botol Sosro adalah minuman teh dalam kemasan					
2.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang terkenal					
3.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh dengan harga yang terjangkau					
4.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang dapat dikonsumsi siapa saja					
5.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang dapat dikonsumsi dimana saja					
6.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang dapat dikonsumsi kapan saja					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



7.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang mudah diperoleh					
8.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh dengan slogan “apapun makanannya, minumannya Teh Botol Sosro”					
9.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh dengan kemasan yang beragam					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3. Perceived quality

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Teh Botol Sosro mempunyai bentuk yang menarik					
2.	Teh Botol Sosro mempunyai desain kemasan yang menarik					
3.	Teh Botol Sosro mempunyai cita rasa yang menyegarkan					
4.	Teh Botol Sosro mempunyai kualitas bahan yang baik					
5.	Teh Botol Sosro aman bagi kesehatan					
6.	Teh Botol Sosro produk minuman teh yang higienis					
7.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang tahan lama					

### 4. Customer loyalty

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Anda merasa puas terhadap keseluruhan kualitas produk minuman teh botol sosro.					
2.	Anda menyarankan / mempromosikan kepada orang lain untuk membeli produk minuman Teh Botol Sosro.					
3.	Anda mempunyai keinginan untuk membeli secara berulang produk minuman Teh Botol Sosro.					

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

4.	Anda sering berpindah merek dari Teh Botol Sosro ke produk minuman lain.					
5.	Anda membeli produk minuman Teh Botol Sosro hanya karena kebiasaan.					
6.	Anda menemukan kepuasan dalam menggunakan / mengkonsumsi produk minuman Teh Botol Sosro.					
7.	Anda benar-benar menyukai produk minuman Teh Botol Sosro.					
8.	Anda tetap mengkonsumsi produk minuman Teh Botol Sosro meskipun ada kenaikan harga.					

~THANK YOU~

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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 II

### Data Coding

### Pra Kuisisioner

### Brand Awareness

	BW1	BW2	BW3	BW4	TOTAL_BW
1	5	5	4	4	18
2	4	4	5	4	17
3	5	5	4	5	19
4	4	4	3	4	15
5	1	3	3	4	11
6	4	4	3	4	15
7	5	4	2	4	15
8	5	5	3	4	17
9	4	4	3	3	14
10	5	5	5	5	20
11	5	4	2	4	15
12	4	4	2	2	12
13	4	4	5	4	17
14	5	5	4	4	18
15	5	5	2	4	16
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	4	19
18	4	3	3	4	14
19	5	5	5	5	20
20	5	5	3	5	18
21	4	5	4	4	17
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	3	15

© 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.



	BW1	BW2	BW3	BW4	TOTAL_BW
23	4	4	4	3	15
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	3	3	2	3	11
27	5	5	4	4	18
28	4	4	3	3	14
29	4	4	3	5	16
30	4	5	3	5	17

### Data Coding

### Pra Kuisisioner

### Brand Association

	BS1	BS2	BS3	BS4	BS5	BS6	BS7	BS8	BS9	TOTAL_BS
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
3	4	3	4	1	4	1	4	4	3	28
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
6	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
7	3	4	4	3	3	3	3	5	3	31
8	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40
9	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
11	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
12	4	5	4	4	5	5	5	5	3	40
13	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
14	5	5	5	3	5	5	3	5	3	39
15	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40
16	4	4	4	2	4	2	4	4	2	30
17	3	5	4	2	4	3	3	3	2	29
18	3	4	4	4	4	5	4	5	4	37
19	4	5	5	5	5	4	4	5	4	41
20	5	5	4	3	3	5	5	5	3	38
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	3	4	4	4	4	5	4	36
23	3	5	5	4	4	4	5	5	4	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Instititut 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.



	ES1	BS2	BS3	BS4	BS5	BS6	BS7	BS8	BS9	TOTAL_BS
23	3	5	5	4	4	4	5	5	4	39
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
28	3	5	5	5	5	5	5	5	4	42
29	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
30	4	3	5	5	5	3	4	5	5	39

**Data Coding**

**Pra Kuisisioner**

**Perceived Quality**

	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	TOTAL_PQ
1	4	4	4	3	3	3	3	24
2	3	3	4	3	3	5	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	5	5	2	4	4	28
5	5	4	5	4	4	4	4	30
6	3	3	3	4	4	4	3	24
7	2	3	2	3	1	4	3	18
8	2	2	4	4	4	4	3	23
9	3	3	4	3	2	3	3	21
10	3	3	3	3	2	3	3	20
11	4	4	3	5	5	3	2	26
12	4	4	2	1	1	4	5	21
13	4	4	4	2	2	4	3	23
14	2	2	4	2	2	3	5	20
15	2	2	3	2	2	3	5	19
16	3	3	3	2	2	4	4	21
17	5	5	3	4	1	3	5	26
18	4	4	4	4	3	4	4	27
19	3	3	4	3	2	3	5	23
20	4	4	4	4	1	3	3	23
21	4	4	3	3	2	2	4	22
22	3	4	4	4	4	4	4	27
23	3	3	3	3	1	3	3	19

Hak cipta milik IBIKKG (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.



	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	TOTAL_PQ
23	3	3	3	3	1	3	3	19
24	3	3	4	4	4	4	3	25
25	4	4	4	3	2	4	3	24
26	4	4	4	4	4	4	5	29
27	3	3	4	1	1	3	2	17
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	3	3	4	3	3	3	2	21
30	3	3	4	4	3	4	4	25

**Data Coding**

**Pra Kuisiner**

**Loyalitas Konsumen**

	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	TOTAL_CL
1	3	3	3	3	3	3	3	4	25
2	3	3	5	4	5	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	5	5	5	35
4	2	1	2	1	2	2	2	2	14
5	5	4	4	3	4	4	4	4	32
6	4	2	4	4	3	3	3	2	25
7	4	4	3	3	3	4	3	1	25
8	3	3	3	5	3	3	3	3	26
9	4	3	4	4	3	4	4	3	29
10	3	3	3	4	3	3	3	3	25
11	4	1	1	1	1	1	3	3	15
12	3	3	2	4	3	3	2	3	23
13	4	3	4	3	4	4	4	3	29
14	3	3	3	4	4	3	3	3	26
15	3	3	3	5	3	3	3	3	26
16	3	3	2	3	1	3	1	1	17
17	4	2	4	4	3	4	4	2	27
18	3	2	3	4	2	3	3	2	22
19	3	2	1	5	1	1	3	2	18
20	3	5	5	3	4	3	4	3	30
21	4	3	3	5	2	3	3	3	26
22	2	2	1	4	3	3	1	2	18
23	3	2	3	3	4	3	3	1	22

Hak cipta milik BIKKG (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 BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	TOTAL_CL
23	3	2	3	3	4	3	3	1	22
24	3	3	4	4	2	4	3	5	28
25	4	3	3	4	3	3	3	2	25
26	4	3	4	4	5	3	4	3	30
27	4	4	4	4	5	4	5	3	33
28	3	4	4	4	3	3	3	3	27
29	4	3	4	4	3	4	3	2	27
30	3	4	4	5	3	3	4	4	30

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



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

### LAMPIRAN III

#### Uji Validitas

#### Brand Awareness

#### 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
BW1	12.00	3.862	.520	.575	.694
BW2	11.97	3.895	.741	.663	.598
BW3	12.77	3.495	.443	.266	.768
BW4	12.27	4.133	.538	.318	.687

#### Uji Validitas

#### Brand Association

#### 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
BS1	33.67	17.885	.360	.353	.846
BS2	33.20	17.545	.526	.616	.828
BS3	33.33	17.609	.543	.492	.826
BS4	33.70	14.493	.709	.827	.806
BS5	33.37	17.482	.581	.458	.823
BS6	33.57	15.426	.631	.621	.816
BS7	33.43	17.495	.551	.328	.825
BS8	33.03	17.137	.676	.483	.815
BS9	33.77	17.220	.493	.739	.831



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.

### Uji Validitas

#### Perceived Quality

##### 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
PQ1	19.93	8.409	.467	.881	.532
PQ2	19.90	8.852	.435	.883	.548
PQ3	19.67	9.126	.371	.321	.566
PQ4	20.07	7.237	.555	.506	.483
PQ5	20.73	7.651	.348	.475	.576
PQ6	19.77	9.840	.258	.178	.598
PQ7	19.73	10.478	-.017	.057	.689

### Uji Validitas

#### Loyalitas Konsumen

##### 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
C1	22.17	24.144	.395	.491	.841
C2	22.63	20.930	.659	.468	.812
C3	22.33	18.644	.802	.727	.789
C4	21.83	23.799	.257	.136	.861
C5	22.50	19.914	.636	.563	.814
C6	22.37	21.137	.689	.602	.809
C7	22.37	20.171	.746	.749	.800
C8	22.77	21.771	.456	.374	.838

- 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 IV

### KUISIONER PENELITIAN

Dengan Judul

### **PENGARUH BRAND AWARENESS, BRAND ASSOCIATION, PERCEIVED QUALITY TEH BOTOL SOSRO TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN di KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS**

Pengantar

Saya Dika Krisdarwati, mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business jurusan manajemen pemasaran sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya. Semua pernyataan dalam kuisisioner ini berhubungan dengan tanggapan anda terhadap pengaruh brand awareness, brand association, perceived quality Teh Botol Sosro terhadap loyalitas konsumen di Kwik Kian Gie School of Business.

Atas perhatian saudara/I sekalian dan kesediaannya dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

### KUISIONER PENELITIAN

Apakah anda pernah mengkonsumsi produk minuman Teh Botol Sosro?\*

- a. YA
- b. TIDAK

\*Jika jawaban anda “YA” maka lanjut ke pertanyaan berikutnya. Jika “TIDAK” cukup sampai disini.

Profil Responden (lingkari jawaban Anda)

1. **Jenis Kelamin:**
  - b. Pria
  - c. Wanita
2. **Usia:**
  - a. 17 – 22 tahun
  - b. 23 – 28 tahun
3. **Berapakah pengeluaran per bulan?**
  - a. < Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000



Berikan penilaian Anda dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan.

Sangat Tidak Setuju = STS

Tidak Setuju = TS

Biasa Saja = BS

Setuju = S

Sangat Setuju = SS

**1. Brand Awareness**

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Teh Botol Sosro adalah merek minuman yang Saya kenal.					
2.	Produk Teh Botol Sosro termasuk salah satu jenis minuman teh yang anda ingat.					
3.	Teh Botol Sosro merupakan alternative pilihan utama ketika hendak membeli produk minuman jenis teh.					
4.	Iklan/slogan Teh Botol Sosro mengingatkan Anda terhadap produk minuman Teh Botol Sosro					

**2. Brand Association**

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang terkenal					
2.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh dengan harga yang terjangkau					
3.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang dapat dikonsumsi siapa saja					
4.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang dapat dikonsumsi dimana saja					
5.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang dapat dikonsumsi kapan saja					
6.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh yang mudah diperoleh					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



7.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh dengan slogan “apapun makanannya, minumannya Teh Botol Sosro”					
8.	Teh Botol Sosro adalah produk minuman teh dengan kemasan yang beragam					

### 3. Perceived quality

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Teh Botol Sosro mempunyai bentuk yang menarik					
2.	Teh Botol Sosro mempunyai desain kemasan yang menarik					
3.	Teh Botol Sosro mempunyai cita rasa yang menyegarkan					
4.	Teh Botol Sosro mempunyai kualitas bahan yang baik					

### 4. Customer loyalty

No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Anda merasa puas terhadap keseluruhan kualitas produk minuman teh botol sosro.					
2.	Anda menyarankan / mempromosikan kepada orang lain untuk membeli produk minuman Teh Botol Sosro.					
3.	Anda mempunyai keinginan untuk membeli secara berulang produk minuman Teh Botol Sosro.					
4.	Anda membeli produk minuman Teh Botol Sosro hanya karena kebiasaan.					
5.	Anda menemukan kepuasan dalam menggunakan / mengkonsumsi produk minuman Teh Botol Sosro.					
6.	Anda benar-benar menyukai produk minuman Teh Botol Sosro.					
7.	Anda tetap mengkonsumsi produk minuman					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KIKG 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.

Teh Botol Sosro meskipun ada kenaikan harga.					
--	--	--	--	--	--

~THANK YOU~

**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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



## LAMPIRAN V

### Data Coding

### Profil Responden

Responden	Jenis_kelamin	Usia	Ratarata_pengeluaran
1	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
2	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
3	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
4	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
5	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
6	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
7	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
8	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
9	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
10	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
11	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
12	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
13	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
14	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
15	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
16	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
17	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
18	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
19	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
20	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
21	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
22	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
23	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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





23	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
24	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
25	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
26	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
27	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
28	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
29	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
30	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
31	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
32	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
33	PRIA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
34	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
35	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
36	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
37	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
38	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
39	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
40	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
41	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
42	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
43	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
44	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
45	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
45	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
46	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
47	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
48	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
49	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
50	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
51	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
52	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
53	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
54	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
55	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
56	PRIA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
57	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
58	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
59	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
60	WANITA	23-28 TAHUN	< Rp 1.000.000
61	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
62	PRIA	23-28 TAHUN	< Rp 1.000.000
63	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
64	WANITA	23-28 TAHUN	< Rp 1.000.000
65	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
66	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
67	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000

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

**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.



67	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
68	PRIA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
69	PRIA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
70	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
71	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
72	PRIA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
73	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
74	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
75	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
76	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
77	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
78	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
79	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
80	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
81	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
82	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
83	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
84	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
85	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
86	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
87	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
88	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
89	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
89	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
90	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
91	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
92	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
93	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
94	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
95	WANITA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
96	PRIA	17 - 22 TAHUN	< Rp 1.000.000
97	PRIA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
98	WANITA	17 - 22 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
99	WANITA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000
100	PRIA	23-28 TAHUN	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000

**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.

## LAMPIRAN VI

### Data Coding

#### Brand Awareness

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	BW1	BW2	BW3	BW4	TOTAL_BW
1	4	3	2	2	11
2	4	3	2	3	12
3	4	3	2	3	12
4	5	5	4	4	18
5	4	4	4	4	16
6	4	4	3	4	15
7	4	4	3	4	15
8	5	4	4	4	17
9	3	3	3	3	12
10	4	4	3	3	14
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	5	5	4	4	18
20	4	3	3	3	13
21	4	2	2	3	11
22	4	4	4	3	15
23	4	2	2	2	10

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

23	4	2	2	2	10
24	3	2	2	2	9
25	5	5	5	5	20
26	4	2	2	3	11
27	4	4	4	4	16
28	5	5	4	4	18
29	4	3	3	2	12
30	5	5	4	5	19
31	4	2	3	4	13
32	3	2	1	2	8
33	4	4	3	3	14
34	4	1	2	2	9
35	4	4	3	5	16
36	3	3	2	3	11
37	5	5	5	5	20
38	4	4	2	3	13
39	4	4	1	3	12
40	4	3	4	4	15
41	5	5	4	4	18
42	3	1	2	2	8
43	5	5	5	5	20
44	5	4	5	4	18
45	4	2	3	3	12



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.

45	4	2	3	3	12
46	4	5	4	5	18
47	4	4	3	3	14
48	4	5	4	5	18
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20
52	4	4	4	4	16
53	3	2	1	1	7
54	5	5	4	4	18
55	4	4	3	3	14
56	4	4	3	4	15
57	4	4	3	5	16
58	5	5	4	5	19
59	5	4	4	5	18
60	4	4	5	4	17
61	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	4	4	3	4	15
65	4	3	2	3	12
66	3	4	4	4	15
67	4	3	4	4	15

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

**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.





67	4	3	4	4	15
68	5	4	3	4	16
69	3	3	2	2	10
70	3	3	2	2	10
71	4	4	4	4	16
72	4	3	2	3	12
73	4	4	4	4	16
74	4	3	4	3	14
75	4	3	2	3	12
76	5	5	5	5	20
77	4	2	3	4	13
78	5	5	5	5	20
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	5	5	5	5	20
82	4	4	4	5	17
83	4	4	3	4	15
84	5	5	4	5	19
85	4	3	3	4	14
86	4	4	4	4	16
87	4	4	3	4	15
88	4	4	3	4	15
89	4	3	4	3	14
89	4	3	4	3	14
90	4	2	2	3	11
91	3	2	2	3	10
92	5	5	4	4	18
93	2	1	3	2	8
94	5	4	5	5	19
95	2	3	1	3	9
96	3	4	3	4	14
97	4	4	4	5	17
98	4	4	3	4	15
99	4	3	3	4	14
100	4	4	4	4	16

**© 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.

## LAMPIRAN VII

### Data Coding

#### Brand Association

	BS1	BS2	BS3	BS4	BS5	BS6	BS7	BS8	TOTAL_BS
1	5	4	5	4	3	3	3	4	31
2	4	3	5	4	4	4	5	3	32
3	4	4	3	4	3	4	4	4	30
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	4	3	4	3	30
6	4	4	5	4	4	4	4	3	32
7	4	4	5	5	4	5	5	4	36
8	4	3	4	4	4	4	5	3	31
9	4	3	4	4	3	4	4	4	30
10	4	4	5	5	5	4	4	3	34
11	5	2	5	5	5	4	3	4	33
12	5	5	4	5	4	5	5	3	36
13	4	5	5	4	4	4	5	4	35
14	5	4	5	5	4	5	5	4	37
15	4	4	4	4	4	4	4	3	31
16	3	4	4	2	2	3	4	4	26
17	4	4	4	2	3	2	3	2	24
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	4	5	5	4	5	5	5	38
20	4	4	4	4	5	4	4	5	34
21	4	4	5	4	4	3	4	3	31
22	4	4	4	4	4	4	4	5	33
23	5	4	4	4	4	4	3	4	32

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

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.





23	5	4	4	4	4	4	3	4	32
24	5	3	4	4	4	5	5	3	33
25	5	4	5	5	5	5	4	5	38
26	4	4	4	3	2	3	4	2	26
27	4	4	3	4	4	4	4	4	31
28	4	5	4	5	4	4	4	4	34
29	4	5	5	4	4	4	5	5	36
30	3	4	3	4	3	4	4	3	28
31	5	5	5	5	4	5	5	4	38
32	5	5	4	5	5	5	5	4	38
33	4	3	4	4	4	3	4	4	30
34	4	4	3	3	3	3	5	3	28
35	5	4	5	4	4	5	5	4	36
36	5	5	4	5	5	5	5	4	38
37	4	5	5	5	5	4	5	5	38
38	4	4	3	3	4	4	3	4	29
39	5	4	4	5	5	5	5	3	36
40	5	4	4	5	5	5	5	4	37
41	5	5	3	5	5	3	5	3	34
42	5	5	4	4	4	4	5	4	35
43	4	4	2	4	2	4	4	2	26
44	5	4	2	4	3	3	3	4	28
45	4	4	4	4	5	4	5	4	34
45	4	4	4	4	5	4	5	4	34
46	5	5	5	5	4	4	5	4	37
47	5	4	3	3	5	5	5	3	33
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	3	4	4	4	4	5	4	32
50	5	5	4	4	4	5	5	4	36
51	3	3	4	4	4	4	4	3	29
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	5	5	5	5	4	4	5	5	38
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	5	5	5	5	5	5	5	4	39
56	5	4	4	4	4	4	5	5	35
57	3	5	5	5	3	4	5	3	33
58	5	4	5	5	5	5	5	4	38
59	4	4	3	4	4	4	5	3	31
60	4	5	5	5	5	5	5	3	37
61	5	3	5	5	5	4	5	3	35
62	5	5	5	5	5	5	5	4	39
63	5	4	5	5	5	5	5	3	37
64	5	4	5	5	5	5	5	4	38
65	5	4	3	5	4	5	5	4	35
66	3	4	4	4	4	3	2	3	27
67	4	4	3	4	4	3	4	4	30

**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.



67	4	4	3	4	4	3	4	4	30
68	5	4	5	5	5	5	5	4	38
69	4	5	4	4	4	4	4	3	32
70	4	2	2	3	2	4	4	2	23
71	4	4	4	4	4	4	4	3	31
72	4	4	4	4	4	4	3	2	29
73	4	4	4	4	4	4	5	4	33
74	4	5	4	5	4	4	4	5	35
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	5	5	4	4	5	4	4	3	34
77	3	3	4	5	5	5	5	4	34
78	5	5	3	5	4	5	3	5	35
79	5	4	3	4	3	5	3	3	30
80	5	5	5	5	5	5	5	4	39
81	5	5	5	5	5	5	5	3	38
82	4	4	3	3	3	4	4	5	30
83	4	4	4	4	4	4	4	3	31
84	5	5	5	5	5	5	5	5	40
85	5	3	4	4	4	4	3	3	30
86	5	5	4	4	4	5	5	5	37
87	4	4	4	4	4	4	4	3	31
88	4	4	4	4	4	4	3	4	31
89	4	3	3	4	4	4	3	3	28
89	4	3	3	4	4	4	3	3	28
90	4	4	5	5	5	4	5	2	34
91	5	4	5	5	5	5	5	3	37
92	5	3	4	4	4	4	5	3	32
93	2	2	2	2	2	2	3	2	17
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	3	2	2	2	3	2	3	3	20
96	4	5	3	3	3	4	5	3	30
97	4	5	4	4	4	5	5	4	35
98	3	3	3	3	3	4	4	3	26
99	4	4	4	4	4	5	5	4	34
100	5	4	5	4	5	4	5	5	37

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

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



## LAMPIRAN VIII

### Data Coding Perceived Quality

	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	TOTAL_PQ
1	3	4	5	4	16
2	3	4	5	4	16
3	3	3	4	4	14
4	5	5	5	5	20
5	4	4	5	5	18
6	3	4	4	4	15
7	3	3	4	4	14
8	3	3	4	4	14
9	3	3	3	3	12
10	3	3	4	3	13
11	3	3	4	5	15
12	3	3	4	4	14
13	4	4	4	4	16
14	4	4	5	5	18
15	4	4	4	4	16
16	3	3	4	4	14
17	4	4	1	1	10
18	4	4	4	4	16
19	5	5	4	4	18
20	3	3	3	3	12
21	3	3	3	3	12
22	4	4	4	4	16
23	4	4	3	3	14

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



23	4	4	3	3	14
24	3	3	3	4	13
25	5	5	5	5	20
26	3	3	3	3	12
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	3	15
29	3	3	4	3	13
30	3	3	3	3	12
31	4	4	5	5	18
32	5	4	5	4	18
33	3	3	3	4	13
34	2	3	2	3	10
35	2	2	4	4	12
36	3	3	4	3	13
37	3	3	3	3	12
38	4	4	3	5	16
39	4	4	2	1	11
40	4	4	4	2	14
41	2	2	4	2	10
42	2	2	3	2	9
43	3	3	3	2	11
44	5	5	3	4	17
45	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	3	3	4	3	13
47	4	4	4	4	16
48	4	4	3	3	14
49	3	4	4	4	15
50	3	3	3	3	12
51	3	3	4	4	14
52	4	4	4	3	15
53	4	4	4	4	16
54	3	3	4	1	11
55	4	4	4	4	16
56	3	3	4	3	13
57	3	3	4	4	14
58	4	5	4	4	17
59	3	4	4	4	15
60	3	4	5	3	15
61	3	4	5	5	17
62	3	4	5	3	15
63	3	3	5	4	15
64	3	4	4	4	15
65	3	3	2	4	12
66	2	3	3	4	12
67	4	3	4	4	15

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.



67	4	3	4	4	15
68	3	3	3	4	13
69	3	3	3	3	12
70	2	2	3	2	9
71	3	3	5	5	16
72	2	3	4	3	12
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	5	17
75	4	4	4	4	16
76	4	4	5	5	18
77	3	3	3	4	13
78	4	4	4	4	16
79	3	4	3	4	14
80	3	3	4	3	13
81	3	3	4	4	14
82	4	4	4	4	16
83	3	3	4	4	14
84	4	4	5	5	18
85	3	3	2	4	12
86	4	4	5	4	17
87	4	4	4	3	15
88	4	4	4	4	16
89	3	4	3	4	14
89	3	4	3	4	14
90	3	2	4	3	12
91	3	3	4	4	14
92	4	4	4	3	15
93	1	1	2	2	6
94	4	4	4	5	17
95	2	2	4	4	12
96	3	4	4	3	14
97	4	5	5	3	17
98	3	3	4	3	13
99	4	3	4	4	15
100	3	4	4	4	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

## LAMPIRAN IX

### Data Coding

#### Loyalitas Konsumen

	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	TOTAL_CL
1	3	3	3	4	3	3	4	23
2	3	4	4	3	4	5	4	27
3	4	4	4	5	5	4	2	28
4	5	4	5	4	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	4	3	3	3	3	3	2	21
7	4	3	4	3	3	4	3	24
8	4	3	3	3	3	4	3	23
9	3	3	3	3	3	3	2	20
10	4	3	3	3	3	3	3	22
11	4	4	3	4	4	4	4	27
12	4	3	4	4	3	3	4	25
13	4	4	5	4	5	5	5	32
14	5	4	5	4	5	5	3	31
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	3	3	2	3	3	3	21
17	1	1	4	1	4	3	3	17
18	3	3	3	3	4	4	4	24
19	5	3	5	3	3	5	1	25
20	3	2	3	2	3	3	1	17
21	3	2	2	3	3	3	2	18
22	4	2	3	3	3	3	4	22
23	3	3	4	3	3	4	3	23

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

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.



23	3	3	4	3	3	4	3	23
24	4	3	3	2	3	3	3	21
25	5	4	5	5	4	4	4	31
26	3	3	2	1	1	1	1	12
27	4	2	4	2	4	2	4	22
28	3	3	3	3	3	3	4	22
29	3	3	5	5	4	4	4	28
30	4	4	4	4	5	5	5	31
31	2	1	2	2	2	2	2	13
32	5	4	4	4	4	4	4	29
33	4	2	4	3	3	3	2	21
34	4	4	3	3	4	3	1	22
35	3	3	3	3	3	3	3	21
36	4	3	4	3	4	4	3	25
37	3	3	3	3	3	3	3	21
38	4	1	1	1	1	3	3	14
39	3	3	2	3	3	2	3	19
40	4	3	4	4	4	4	3	26
41	3	3	3	4	3	3	3	22
42	3	3	3	3	3	3	3	21
43	3	3	2	1	3	1	1	14
44	4	2	4	3	4	4	2	23
45	3	2	3	2	3	3	2	18
45	3	2	3	2	3	3	2	18
46	3	2	1	1	1	3	2	13
47	3	5	5	4	3	4	3	27
48	4	3	3	2	3	3	3	21
49	2	2	1	3	3	1	2	14
50	3	2	3	4	3	3	1	19
51	3	3	4	2	4	3	5	24
52	4	3	3	3	3	3	2	21
53	4	3	4	5	3	4	3	26
54	4	4	4	5	4	5	3	29
55	3	4	4	3	3	3	3	23
56	4	3	4	3	4	3	2	23
57	3	4	4	3	3	4	4	25
58	5	4	3	3	3	4	4	26
59	4	4	3	3	4	4	4	26
60	5	3	5	5	4	5	5	32
61	5	5	5	4	5	5	4	33
62	5	4	5	5	3	4	5	31
63	5	3	5	5	4	5	5	32
64	3	3	4	5	5	5	5	30
65	3	2	3	4	3	2	1	18
66	3	2	3	3	3	2	2	18
67	4	4	3	4	5	4	2	26

**Hak cipta milk BIKKG (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 BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



67	4	4	3	4	5	4	2	26
68	4	3	4	4	3	3	3	24
69	3	2	3	3	3	3	2	19
70	2	2	2	2	3	3	1	15
71	3	3	4	3	4	3	4	24
72	3	2	3	3	4	3	4	22
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	5	4	5	5	4	5	4	32
75	4	3	3	3	4	3	4	24
76	5	4	4	3	5	5	4	30
77	4	2	2	2	3	3	2	18
78	4	5	5	5	5	4	5	33
79	4	3	4	3	3	3	3	23
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	3	3	2	3	3	3	21
82	5	4	4	4	4	4	4	29
83	4	3	3	3	3	3	3	22
84	5	4	4	2	5	4	4	28
85	3	3	3	4	3	3	1	20
86	4	4	2	2	4	1	4	21
87	4	4	4	3	4	3	3	25
88	4	3	4	3	4	3	3	24
89	4	3	4	3	3	3	4	24
89	4	3	4	3	3	3	4	24
90	3	2	2	2	3	3	3	18
91	4	3	4	2	4	4	4	25
92	4	4	4	3	4	4	4	27
93	2	4	3	5	3	3	4	24
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	5	4	5	3	5	4	5	31
96	4	2	4	2	4	3	4	23
97	5	4	5	4	5	5	4	32
98	3	3	4	2	3	4	2	21
99	4	4	5	3	4	4	4	28
100	4	4	5	3	4	4	4	28

**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.

## LAMPIRAN X

### Analisis Persentase

#### Profil Responden

##### Jenis\_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PRIA	46	46.0	46.0	46.0
Valid WANITA	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

##### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17 - 22 TAHUN	82	82.0	82.0	82.0
Valid 23-28 TAHUN	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

##### Ratarata\_pengeluaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp 1.000.000	52	52.0	52.0	52.0
Valid Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

## LAMPIRAN XI

### Analisis Mean Setiap Variabel

#### Brand Awareness

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BW1	4.11	.680	100
BW2	3.73	1.043	100
BW3	3.42	1.084	100
BW4	3.77	.962	100

##### Frequency Table

#### BW1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
BIASA SAJA	12	12.0	12.0	14.0
Valid SETUJU	59	59.0	59.0	73.0
SANGAT SETUJU	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

© 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.



**BW2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK SETUJU	11	11.0	11.0	14.0
BIASA SAJA	20	20.0	20.0	34.0
SETUJU	42	42.0	42.0	76.0
SANGAT SETUJU	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BW3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
TIDAK SETUJU	18	18.0	18.0	22.0
BIASA SAJA	26	26.0	26.0	48.0
SETUJU	36	36.0	36.0	84.0
SANGAT SETUJU	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## BW4

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
TIDAK SETUJU	10	10.0	10.0	11.0
BIASA SAJA	24	24.0	24.0	35.0
SETUJU	41	41.0	41.0	76.0
SANGAT SETUJU	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## Brand Association

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BS1	4.33	.667	100
BS2	4.08	.761	100
BS3	4.08	.837	100
BS4	4.21	.756	100
BS5	4.07	.795	100
BS6	4.17	.739	100
BS7	4.36	.759	100
BS8	3.67	.829	100

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.



## Frequency Table

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### BS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
BIASA SAJA	8	8.0	8.0	9.0
Valid SETUJU	48	48.0	48.0	57.0
SANGAT SETUJU	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### BS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
BIASA SAJA	13	13.0	13.0	17.0
Valid SETUJU	54	54.0	54.0	71.0
SANGAT SETUJU	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.

**BS3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
BIASA SAJA	16	16.0	16.0	21.0
Valid SETUJU	45	45.0	45.0	66.0
SANGAT SETUJU	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BS4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
BIASA SAJA	8	8.0	8.0	12.0
Valid SETUJU	51	51.0	51.0	63.0
SANGAT SETUJU	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

**BS5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
BIASA SAJA	13	13.0	13.0	18.0
Valid SETUJU	52	52.0	52.0	70.0
SANGAT SETUJU	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BS6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
BIASA SAJA	11	11.0	11.0	14.0
Valid SETUJU	52	52.0	52.0	66.0
SANGAT SETUJU	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



### BS7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
BIASA SAJA	14	14.0	14.0	15.0
Valid SETUJU	33	33.0	33.0	48.0
SANGAT SETUJU	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### BS8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
BIASA SAJA	35	35.0	35.0	42.0
Valid SETUJU	42	42.0	42.0	84.0
SANGAT SETUJU	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Perceived Quality

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PQ1	3.36	.746	100
PQ2	3.50	.745	100
PQ3	3.82	.809	100
PQ4	3.64	.894	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Frequency Table

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PQ1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	9.0
BIASA SAJA	50	50.0	50.0	59.0
SETUJU	36	36.0	36.0	95.0
SANGAT SETUJU	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PQ2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	7.0
BIASA SAJA	41	41.0	41.0	48.0
SETUJU	46	46.0	46.0	94.0
SANGAT SETUJU	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	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.

### PQ3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	6.0
BIASA SAJA	22	22.0	22.0	28.0
SETUJU	55	55.0	55.0	83.0
SANGAT SETUJU	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### PQ4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	9.0
BIASA SAJA	28	28.0	28.0	37.0
SETUJU	50	50.0	50.0	87.0
SANGAT SETUJU	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Loyalitas Konsumen

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CL1	3.74	.824	100
CL2	3.17	.877	100
CL3	3.58	.987	100
CL4	3.22	1.040	100
CL5	3.56	.857	100
CL6	3.49	.948	100
CL7	3.22	1.133	100

### Frequency Table

#### CL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	5.0
BIASA SAJA	32	32.0	32.0	37.0
SETUJU	46	46.0	46.0	83.0
SANGAT SETUJU	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

© 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.



### CL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK SETUJU	18	18.0	18.0	21.0
BIASA SAJA	42	42.0	42.0	63.0
SETUJU	33	33.0	33.0	96.0
SANGAT SETUJU	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### CL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	12.0
BIASA SAJA	33	33.0	33.0	45.0
SETUJU	37	37.0	37.0	82.0
SANGAT SETUJU	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid  
**Hakcipta milik IBI Kias (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**  
**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

CL4

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
TIDAK SETUJU	17	17.0	17.0	22.0
BIASA SAJA	42	42.0	42.0	64.0
SETUJU	23	23.0	23.0	87.0
SANGAT SETUJU	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CL5

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	4.0
BIASA SAJA	47	47.0	47.0	51.0
SETUJU	35	35.0	35.0	86.0
SANGAT SETUJU	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

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

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

CL6

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
© Hak cipta milik IBI Kias (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	9.0
	BIASA SAJA	44	44.0	44.0	53.0
	SETUJU	32	32.0	32.0	85.0
	SANGAT SETUJU	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CL7

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	SANGAT TIDAK SETUJU	9	9.0	9.0	9.0
	TIDAK SETUJU	17	17.0	17.0	26.0
	BIASA SAJA	28	28.0	28.0	54.0
	SETUJU	35	35.0	35.0	89.0
	SANGAT SETUJU	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama : Dika Krisdarwati  
 NIM : 26100376  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Alamat lengkap : Jl. Tytyan Indah 5818  
Bevasi Barat  
 Kode Pos : 17133  
 Telp. Kantor : -  
 Telp. Rumah : -  
 No HP : 085719077854

Melayatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

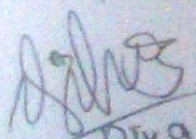
Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

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, 29 September 2014

Yang membuat pernyataan,

  
Dika Krisdarwati

(Nama Lengkap)

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