



Lampiran 1

KUESIONER

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Responden Yth,

Saya adalah mahasiswa IBII Kwik Kian Gie jurusan manajemen pemasaran yang sedang melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh *Brand Image (Citra Merek) dan Perceived Quality (Persepsi Kualitas) terhadap Brand Loyalty (Loyalitas Merek) iPhone melalui Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)***”. Oleh karena itu, saya mengharapkan bantuan Saudara/i untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner ini. Hasil data ini semata-mata untuk kepentingan penelitian, kami berharap Saudara/i dapat menjawab kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Atas kesediaanya dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih

Petunjuk Pengisian :

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda
- Pada pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban Anda

A. Screening Questions

1. Apakah Anda memakai produk iPhone saat ini
 - a. Ya
 - b. Tidak (Jika tidak, Anda tidak perlu mengisi kuesioner ini) Terima kasih
2. Apakah Anda memakai produk iPhone lebih dari 3 bulan
 - a. Ya
 - b. Tidak (Jika tidak, Anda tidak perlu mengisi kuesioner ini) Terima kasih

B. Profil Responden

1. Jenis kelamin anda
 - a. Pria
 - b. Wanita

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.



2. Usia anda



- a. 17 - 22 tahun
- b. 23 - 28 tahun
- c. 29 - 34 tahun
- d. \geq 35 tahun

3. Pendidikan terakhir anda.

- a. SMA / Sederajat
- b. Diploma / Akademi
- c. S1 / S2
- d. Lainnya (sebutkan).....

4. Pekerjaan anda

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Lainnya (sebutkan).....

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Penilaian Karakteristik *Brand Image* iPhone

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

- STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral
- S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Atribut Tidak Berwujud						
1	iPhone memiliki reputasi yang baik					
2	iPhone memiliki kesan yang eksklusif					
3	iPhone memiliki teknologi yang canggih					

Instansi 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.



4	iPhone memiliki kualitas yang baik					
Manfaat bagi Konsumen						
5	iPhone memberikan kemudahan dalam berkomunikasi					
6	Perasaan percaya diri menggunakan iPhone					
Harga Relatif						
	Harga iPhone yang ditawarkan sebanding dengan kualitas produknya					
	Harga jual kembali iPhone yang tinggi					
Penggunaan						
	Kemudahan untuk mengoperasikan iPhone					
Pengguna						
	iPhone diminati oleh semua kalangan					
Selebriti/Orang-orang Terkenal						
11	iPhone banyak digunakan oleh orang-orang yang terkenal					
Gaya Hidup						
12	Image iPhone mencerminkan gaya hidup yang modern					
Kelas Produk						
13	iPhone merupakan pemimpin pasar <i>smartphone</i>					
Pesaing						
14	iPhone adalah pilihan pertama saya dalam memilih <i>smartphone</i> dibandingkan <i>smartphone</i> lainnya					
15	iPhone memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya					

D. Penilaian Karakteristik *Perceived Quality* iPhone

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

SS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral
S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Kinerja						
16	Kamera iPhone menghasilkan kualitas foto yang baik					
17	Audio suara iPhone berkualitas baik					

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.



18	Daya tahan baterai iPhone kuat					
Fitur						
19	iPhone memiliki aplikasi yang bervariasi					
20	iPhone memiliki aplikasi yang berbeda dengan <i>smartphone</i> yang lain					
Kesesuaian Mutu						
21	Tidak terdapat cacat produk pada saat saya membeli iPhone					
22	Mutu iPhone mempunyai standar kualitas sesuai dengan yang dijanjikan					
Keandalan						
23	iPhone memiliki kualitas yang konsisten dari waktu ke waktu					
Ketahanan						
24	iPhone tahan lama dari segi umur ekonomis					
25	Perangkat tambahan (baterai, piranti lain) iPhone memiliki ketahanan yang baik					
Pelayanan						
26	Pelayanan garansi iPhone sesuai dengan yang dijanjikan					
27	Pelayanan <i>service center</i> iPhone yang baik					
Gaya dan Desain						
28	Desain model iPhone yang menarik					
29	Desain model iPhone yang berkelas					

E. Penilaian Karakteristik Customer Satisfaction iPhone

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral

S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
30	Saya puas dengan keputusan saya dalam membeli iPhone					
31	Menggunakan iPhone memberikan perasaan yang senang bagi saya					
32	Saya mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama menggunakan iPhone					
33	iPhone merupakan salah satu <i>smartphone</i> terbaik yang pernah saya beli					

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



34	Saya merasa telah membuat keputusan yang tepat ketika menggunakan iPhone					
----	--	--	--	--	--	--

C

F. Penilaian Karakteristik Brand Loyalty iPhone

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N: Netral
S : Setuju SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
35	Saya mencoba menggunakan iPhone karena merek <i>smartphone</i> ini merupakan pilihan yang terbaik bagi saya					
36	Saya bersedia membayar harga yang tinggi untuk iPhone					
37	Saya berniat untuk menggunakan iPhone sampai seterusnya dalam jangka panjang					
38	Saya akan merekomendasikan iPhone kepada teman dan kerabat					
39	Saya selalu mengatakan hal yang positif tentang iPhone kepada orang lain					
40	Saya berniat mendorong orang lain untuk membeli iPhone					

Terima Kasih

- 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 2

Data Kuesioner Profil Responden Pengguna iPhone

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	PR1	PR2	PR3	PR4
1	2	2	1	1
2	1	1	1	1
3	2	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	1	2	1	4
7	2	1	1	1
8	1	3	3	2
9	2	1	1	1
10	1	1	3	1
11	1	1	2	2
12	2	2	3	3
13	2	2	3	3
14	1	3	1	3
15	2	1	2	1
16	2	1	1	1
17	1	3	3	2
18	1	1	1	1
19	2	1	1	1
20	2	1	1	1
21	2	1	1	1
22	1	1	1	1
23	2	1	1	1
24	2	1	1	1
25	2	1	1	1
26	1	1	3	1
27	1	1	1	1
28	1	1	1	1
29	2	1	1	1
30	1	4	3	3
31	1	2	3	2
32	2	1	1	1
33	1	1	1	1
34	2	1	1	1
35	2	1	1	1
36	1	1	1	1

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.



No	PR1	PR2	PR3	PR4
37	1	1	1	1
38	1	1	1	1
39	1	1	1	1
40	1	1	1	1
41	2	1	1	1
42	2	1	3	1
43	2	1	3	1
44	1	1	1	1
45	1	2	3	2
46	2	1	1	1
47	1	1	1	1
48	1	1	1	1
49	1	1	1	1
50	1	1	1	1
51	1	1	1	1
52	1	2	1	1
53	1	1	1	1
54	2	1	1	1
55	1	1	1	1
56	1	1	1	1
57	2	1	1	1
58	2	1	1	1
59	1	1	1	1
60	1	1	1	1
61	1	1	1	1
62	2	1	1	1
63	2	1	1	1
64	2	1	1	1
65	2	1	1	1
66	1	1	4	1
67	2	4	3	4
68	2	1	1	1
69	2	1	1	1
70	1	4	3	3
71	2	3	3	4
72	2	1	1	1
73	1	1	1	1
74	1	2	3	2
75	2	2	3	2

© 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.



No	PR1	PR2	PR3	PR4
76	1	2	3	3
77	2	2	3	2
78	2	2	3	2
79	2	2	3	2
80	2	3	3	2
81	1	1	1	1
82	1	1	3	1
83	2	1	3	2
74	1	2	3	2
75	2	2	3	2
76	1	2	3	3
77	2	2	3	2
84	2	4	3	3
85	1	4	3	3
86	1	4	3	3
87	2	4	3	3
88	1	3	3	2
89	1	4	3	3
90	2	1	3	2
91	2	3	1	3
92	2	1	1	1
93	1	3	3	2
94	1	4	1	3
95	2	1	1	2
96	2	3	3	2
97	2	4	3	3
98	1	3	3	2
99	2	2	2	2
100	2	3	3	3
101	2	2	3	2
102	2	2	2	2
103	1	3	1	2
104	1	3	3	2
105	2	4	1	3
106	1	2	3	2
107	1	3	2	2
108	1	2	3	2
109	2	1	1	1
110	2	1	3	1

© 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.



No	PR1	PR2	PR3	PR4
111	1	1	3	2
112	1	2	3	1
113	1	2	1	1
114	2	1	3	1
115	2	1	1	1
116	1	1	1	1
117	2	1	3	1
118	1	1	1	1
119	2	1	1	1
120	2	1	1	1
121	1	1	3	1
122	2	3	3	3
123	1	1	1	1
124	2	1	1	1
125	2	1	1	1
126	2	1	3	1
127	2	1	1	1
128	2	1	1	1
129	1	2	3	3
130	2	2	3	2
131	1	1	1	1
132	2	1	1	1
133	2	1	1	1
134	2	1	1	1
135	2	1	1	1
136	2	4	3	3
137	1	4	3	3
138	1	1	1	1
139	1	2	3	2
140	2	1	1	1
141	1	1	1	1
142	2	1	1	1
143	2	1	1	1
144	2	1	1	1
145	2	2	3	2
146	2	1	1	1
147	1	1	1	2
148	1	1	1	1
149	2	1	1	1

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.



No	PR1	PR2	PR3	PR4
150	2	2	3	1
151	1	1	1	1
152	1	3	3	2
153	1	1	1	4
154	1	1	1	1
155	2	2	2	2
156	2	1	3	1
157	1	1	1	1
158	2	1	1	1
159	2	2	3	2
160	2	1	1	1
161	2	3	3	2
162	2	3	2	2
163	2	1	1	1
154	1	1	1	1
164	2	1	1	1
165	2	1	1	1
166	2	1	1	1
167	2	1	1	1
168	1	1	1	1
169	2	1	3	2
170	2	1	3	2
171	1	1	3	1
172	1	4	3	3
164	2	1	1	1
173	1	2	3	2
174	1	4	3	3
175	2	1	1	1
176	2	1	1	1
177	2	2	1	2
178	2	1	1	1
179	2	2	2	2
180	1	2	2	2
181	2	2	3	2
182	2	1	1	1
183	2	1	1	1
184	2	4	3	4
185	1	4	3	4
186	1	1	1	1

© 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.



No	PR1	PR2	PR3	PR4
187	1	1	1	1
188	2	1	1	1
189	2	2	2	2
190	2	2	1	4
191	1	2	3	2
192	2	1	1	1
193	2	1	3	1
194	2	1	3	1
195	2	1	1	1
196	2	1	3	1
197	2	2	3	1
198	2	1	2	1
199	1	3	3	2
200	2	1	2	2

Hak cipta milik IBIKKG (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.



No	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12	BI13	BI14	BI15	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5
142	5	4	5	4	4	3	5	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4
143	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
145	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
146	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
147	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
148	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5
149	3	5	3	3	5	5	1	3	3	1	3	5	1	1	1	4	4	1	5	1
150	3	4	3	4	5	5	3	1	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
151	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3
152	4	5	5	4	3	4	5	3	2	2	2	5	3	3	5	5	2	1	5	4
153	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5
154	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
156	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
157	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	5	4	3	2	3	4	4	3	4	4
159	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
160	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
161	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
162	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
164	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	4
165	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	2	4	4	3	3	5	4
166	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	2	4	4	2	4	4
167	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	3
168	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	1	3	4	1	2	2	2	3	3
169	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2
170	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	1	5	5

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



Lampiran 3

Data Kuesioner Responden Pengguna iPhone (BI1-PQ5)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12	BI13	BI14	BI15	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5
1	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3
5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4
6	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5
7	5	5	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3
10	5	5	4	5	5	5	3	2	4	1	4	5	4	2	5	5	5	1	5	4
11	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	4
12	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
13	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	5	5	2	5	5	4	4	2	2	5
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2
17	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
18	5	3	5	5	4	3	1	1	5	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5
19	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	2	5	4	4	2	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
21	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	5	3
25	4	4	5	4	3	5	2	2	3	3	3	5	1	2	4	4	4	3	4	4

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.



No	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12	BI13	BI14	BI15	PO1	PO2	PO3	PO4	PO5
55	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3
56	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4
57	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3
59	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4
60	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	2	2	4	3
61	5	4	5	5	4	3	3	1	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5
62	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5
64	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5
65	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	3	3	5	5	2	5	3
66	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	3
67	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	2	5	5	2	5	2	5	4
68	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
69	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5
71	5	5	4	5	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4
73	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4
74	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
76	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
78	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	2	4	3
79	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	5	4
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
81	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	2	3	5	5	4	4	2
82	4	5	4	5	4	4	3	2	4	2	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5
83	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

a. Mengutip 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.



No	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12	BI13	BI14	BI15	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	5	4	2	4	2
114	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	2	5	5
116	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	3	5	3	2	5	3	3	4	5	5
117	5	5	4	4	3	3	4	2	5	4	3	4	3	2	3	5	5	3	5	3
118	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4
119	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5
120	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4
121	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
122	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
123	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
124	5	5	4	4	2	4	2	2	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
126	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	2	4	5	2	2	1	5	5	5	2	1	3	3	4	5	5	2
128	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4	4	2
129	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	3
130	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
131	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2
132	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4
133	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
135	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	2	3	3
136	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4
137	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4
138	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5
139	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
140	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
141	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4

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.



No	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12	BI13	BI14	BI15	BI16	BI17	BI18	BI19	BI20	BI21	BI22	BI23	BI24	BI25	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5			
171	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3			
172	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3			
174	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	2			
175	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2			
176	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2			
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
181	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2		
182	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
183	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
185	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
187	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
188	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	5	5	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
191	4	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
192	5	5	4	3	5	4	4	3	3	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
193	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
194	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
195	5	5	5	5	4	3	3	2	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
196	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
197	4	5	4	3	5	4	3	1	4	3	5	5	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
198	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
199	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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.



No	PQ 6	PQ 7	PQ 8	PQ 9	PQ 10	PQ 11	PQ 12	PQ 13	PQ 14	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6
53	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
54	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
55	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3
56	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
57	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5
58	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
59	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	3	4
60	3	4	4	3	2	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3
61	5	5	5	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	1	2	2	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2
65	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
67	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4
68	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
73	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
76	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5
78	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
79	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
80	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4

- 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.



No	PQ 6	PQ 7	PQ 8	PQ 9	PQ 10	PQ 11	PQ 12	PQ 13	PQ 14	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6
81	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
82	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3
83	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3
84	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3
85	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5
88	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
91	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5
92	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4
93	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5
94	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3
95	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
96	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
97	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5
98	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
99	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3
100	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3
101	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5
102	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
103	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
104	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	5
105	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3
106	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3
107	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
108	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	2	4	5	5	4	3	4	4

- 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.



No	PQ 6	PQ 7	PQ 8	PQ 9	PQ 10	PQ 11	PQ 12	PQ 13	PQ 14	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6
109	5	5	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	2	3	3	3
111	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
112	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
113	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
115	5	4	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	3	4
116	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2
117	5	5	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2
118	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
120	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
121	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
122	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4
123	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5
124	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
126	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
127	3	3	2	4	4	4	4	5	5	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3
128	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
131	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2
132	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
133	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
135	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3
136	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



No	PQ 6	PQ 7	PQ 8	PQ 9	PQ 10	PQ 11	PQ 12	PQ 13	PQ 14	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6
137	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
142	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3
143	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
145	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
146	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
147	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
149	5	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3
150	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	1	3	3	3	1
151	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
152	2	3	3	4	4	2	3	5	5	3	4	4	5	5	3	1	3	3	4	2
153	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
155	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	2	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2
159	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4
160	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3
161	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
163	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3

- 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.



No	PQ 6	PQ 7	PQ 8	PQ 9	PQ 10	PQ 11	PQ 12	PQ 13	PQ 14	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6
165	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	2	2	3	3
169	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
170	5	5	4	4	1	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
171	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
172	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
176	3	3	4	3	2	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	3
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3
179	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4
180	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4
183	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
187	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
188	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
189	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2
190	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	2
191	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
192	4	4	4	4	2	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3

- 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.



No	PQ 6	PQ 7	PQ 8	PQ 9	PQ 10	PQ 11	PQ 12	PQ 13	PQ 14	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6
193	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	4	4	4
194	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
195	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2
196	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4
197	5	4	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	1
198	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3
200	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya (jika karya tulis tersebut adalah hasil penelitian, penemuan, penemuan baru, atau karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan, atau pengumpulan data).

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Lampiran 4
Frekuensi Profil Responden

Hak cipta milik BIKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PR1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	86	43,0	43,0	43,0
Wanita	114	57,0	57,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PR2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-22 tahun	128	64,0	64,0	64,0
23-28 tahun	36	18,0	18,0	82,0
29-34 tahun	19	9,5	9,5	91,5
> 35 tahun	17	8,5	8,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PR3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/Sederajat	114	57,0	57,0	57,0
Diploma/Akademi	12	6,0	6,0	63,0
S1/S2	73	36,5	36,5	99,5
Lainnya	1	,5	,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PR4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	124	62,0	62,0	62,0
Karyawan	47	23,5	23,5	85,5
Iriswasta	22	11,0	11,0	96,5
Lainnya	7	3,5	3,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

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



Lampiran 5
Frekuensi Data Responden

A. Brand Image

BI1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	13	6,5	6,5	7,0
	109	54,5	54,5	61,5
	77	38,5	38,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	7,0	7,0	7,0
	88	44,0	44,0	51,0
	98	49,0	49,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	8,5	8,5	8,5
	105	52,5	52,5	61,0
	78	39,0	39,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	8	4,0	4,0	4,5
	109	54,5	54,5	59,0
	82	41,0	41,0	100,0
Total	200	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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



BI9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	1	,5	,5	,5
	6	3,0	3,0	3,5
	39	19,5	19,5	23,0
	100	50,0	50,0	73,0
	54	27,0	27,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	3	1,5	1,5	1,5
	17	8,5	8,5	10,0
	54	27,0	27,0	37,0
	81	40,5	40,5	77,5
	45	22,5	22,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	,5	,5	,5
	7	3,5	3,5	4,0
	44	22,0	22,0	26,0
	73	36,5	36,5	62,5
	75	37,5	37,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	1	,5	,5	,5
	1	,5	,5	1,0
	19	9,5	9,5	10,5
	83	41,5	41,5	52,0
	96	48,0	48,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



BI13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1,0	1,0	1,0
	17	8,5	8,5	9,5
	54	27,0	27,0	36,5
	72	36,0	36,0	72,5
	55	27,5	27,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1,0	1,0	1,0
	26	13,0	13,0	14,0
	53	26,5	26,5	40,5
	67	33,5	33,5	74,0
	52	26,0	26,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BI15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1,0	1,0	1,0
	6	3,0	3,0	4,0
	44	22,0	22,0	26,0
	89	44,5	44,5	70,5
	59	29,5	29,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

- 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.



B. *Perceived Quality*

C

PQ1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	3	1,5	1,5	2,0
	23	11,5	11,5	13,5
	105	52,5	52,5	66,0
	68	34,0	34,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	4	2,0	2,0	2,5
	21	10,5	10,5	13,0
	111	55,5	55,5	68,5
	63	31,5	31,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	4,0	4,0	4,0
	39	19,5	19,5	23,5
	55	27,5	27,5	51,0
	63	31,5	31,5	82,5
	35	17,5	17,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PO4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	20	10,0	10,0	10,5
	103	51,5	51,5	62,0
	76	38,0	38,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

1. Hak cipta dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber. Dilarang mempergunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



PQ5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	17	8,5	8,5	9,0
	37	18,5	18,5	27,5
	95	47,5	47,5	75,0
	50	25,0	25,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1,0	1,0	1,0
	7	3,5	3,5	4,5
	35	17,5	17,5	22,0
	84	42,0	42,0	64,0
	72	36,0	36,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	2	1,0	1,0	1,5
	25	12,5	12,5	14,0
	109	54,5	54,5	68,5
	63	31,5	31,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	5	2,5	2,5	3,0
	34	17,0	17,0	20,0
	105	52,5	52,5	72,5
	55	27,5	27,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

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



PQ9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	2	1,0	1,0	1,0
	5	2,5	2,5	3,5
	44	22,0	22,0	25,5
	101	50,5	50,5	76,0
	48	24,0	24,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	2	1,0	1,0	1,0
	16	8,0	8,0	9,0
	46	23,0	23,0	32,0
	97	48,5	48,5	80,5
	39	19,5	19,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	,5	,5	,5
	2	1,0	1,0	1,5
	46	23,0	23,0	24,5
	104	52,0	52,0	76,5
	47	23,5	23,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	2	1,0	1,0	1,0
	3	1,5	1,5	2,5
	54	27,0	27,0	29,5
	86	43,0	43,0	72,5
	55	27,5	27,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- a. Mengutip 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.



PQ13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	12,5	12,5	12,5
	97	48,5	48,5	61,0
	78	39,0	39,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

PQ14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	10,5	10,5	10,5
	77	38,5	38,5	49,0
	102	51,0	51,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Customer Satisfaction

CS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	12,0	12,0	12,0
	108	54,0	54,0	66,0
	68	34,0	34,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

CS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1,0	1,0	1,0
	32	16,0	16,0	17,0
	100	50,0	50,0	67,0
	66	33,0	33,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Pengutipan harus mencantumkan sumber:
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



CS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1,0	1,0	1,0
	32	16,0	16,0	17,0
	112	56,0	56,0	73,0
	54	27,0	27,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

CS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	10	5,0	5,0	5,5
	28	14,0	14,0	19,5
	86	43,0	43,0	62,5
	75	37,5	37,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

CS5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	34	17,0	17,0	17,0
	90	45,0	45,0	62,0
	76	38,0	38,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

D Brand Loyalty

BL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	2,5	2,5	2,5
	37	18,5	18,5	21,0
	103	51,5	51,5	72,5
	55	27,5	27,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

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



BL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	3,5	3,5	3,5
	22	11,0	11,0	14,5
	62	31,0	31,0	45,5
	69	34,5	34,5	80,0
	40	20,0	20,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	15	7,5	7,5	8,0
	57	28,5	28,5	36,5
	64	32,0	32,0	68,5
	63	31,5	31,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	6	3,0	3,0	3,5
	57	28,5	28,5	32,0
	87	43,5	43,5	75,5
	49	24,5	24,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

BL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	5,0	5,0	5,0
	63	31,5	31,5	36,5
	79	39,5	39,5	76,0
	48	24,0	24,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	,5	,5	,5
	16	8,0	8,0	8,5
	78	39,0	39,0	47,5
	61	30,5	30,5	78,0
	44	22,0	22,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Lampiran 6

Mean dan Sum Data Responden

Statistics

	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7
N Valid	200	200	200	200	200	200	200
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,31	4,42	4,31	4,36	4,13	4,20	3,84
Sum	862	884	861	872	826	840	768

Statistics

	BI8	BI9	BI10	BI11	BI12	BI13	BI14
N Valid	200	200	200	200	200	200	200
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,35	4,00	3,74	4,07	4,36	3,81	3,71
Sum	669	800	748	814	872	761	741

Statistics

	BI15	PQ1	PQ2	PQ3	PO4	PQ5	PQ6
N Valid	200	200	200	200	200	200	200
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,99	4,18	4,16	3,39	4,27	3,88	4,09
Sum	797	836	831	678	854	776	817

Statistics

	PQ7	PQ8	PQ9	PQ10	PQ11	PQ12	PQ13
N Valid	200	200	200	200	200	200	200
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,16	4,04	3,94	3,78	3,97	3,95	4,26
Sum	831	808	788	755	794	789	853

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Dipertahankan haknya untuk kepentingan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Statistics

		PQ14	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	BL1
N.	Valid	200	200	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,41	4,22	4,15	4,09	4,12	4,21	4,04
Sum		881	844	830	818	824	842	808

Statistics

		BL2	BL3	BL4	BL5	BL6
N.	Valid	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,57	3,87	3,89	3,83	3,66
Sum		713	773	777	765	731

Hak Cipta milik IBI Kwik Kian Gie Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

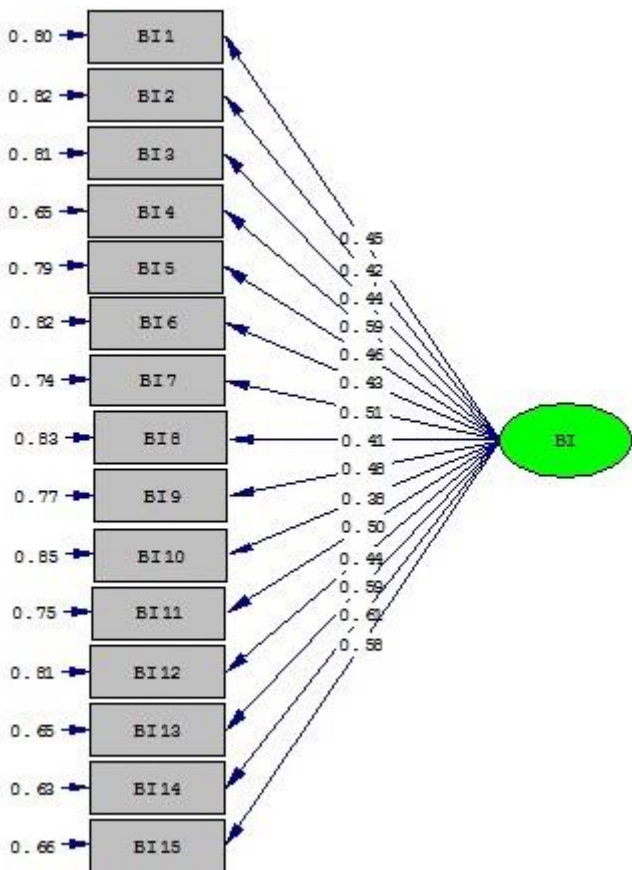
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 7 Standardized Solution (output lisrel 8.50)

A. Brand Image



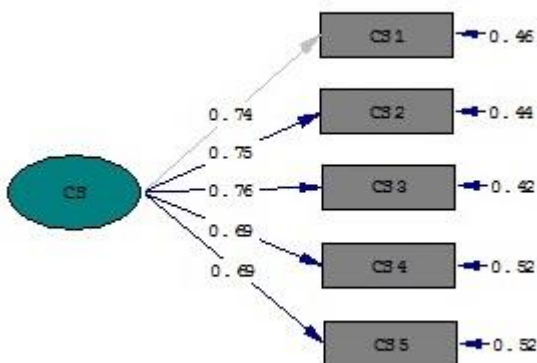
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

B. Customer Satisfaction



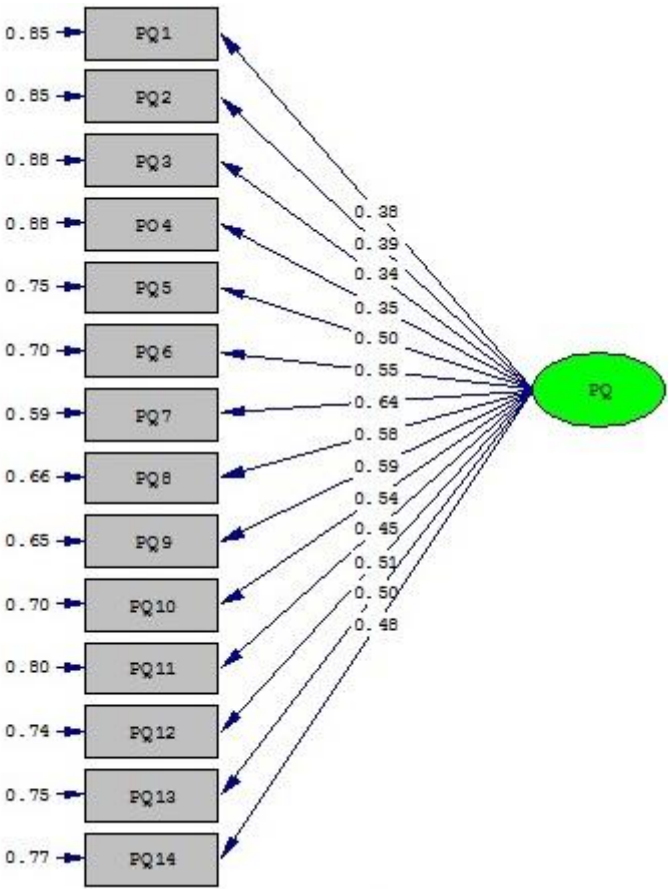
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



C. Perceived Quality

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

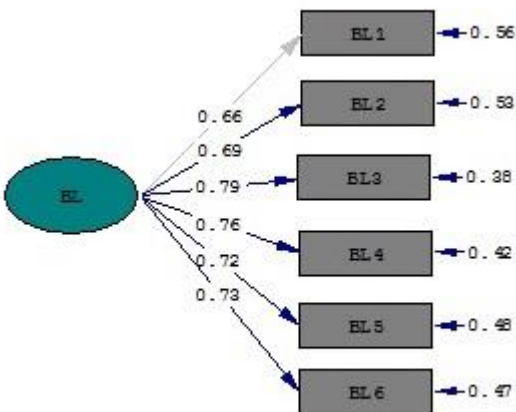
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



D. Brand Loyalty

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

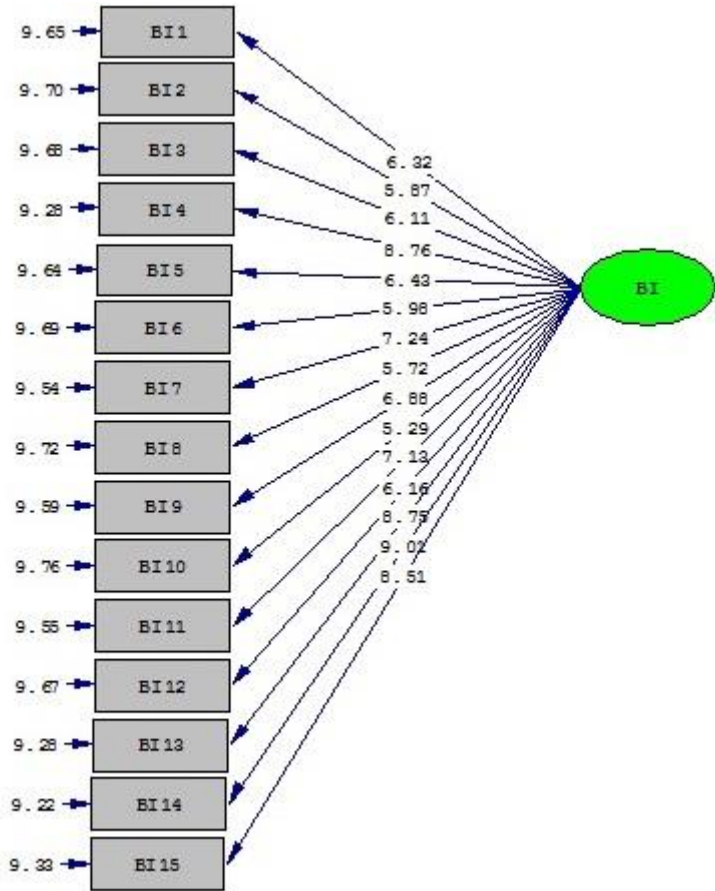


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Lampiran 8
t-value (output lisrel 8.50)

A. Brand Image



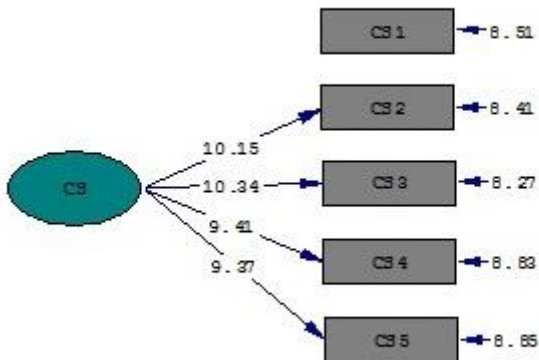
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

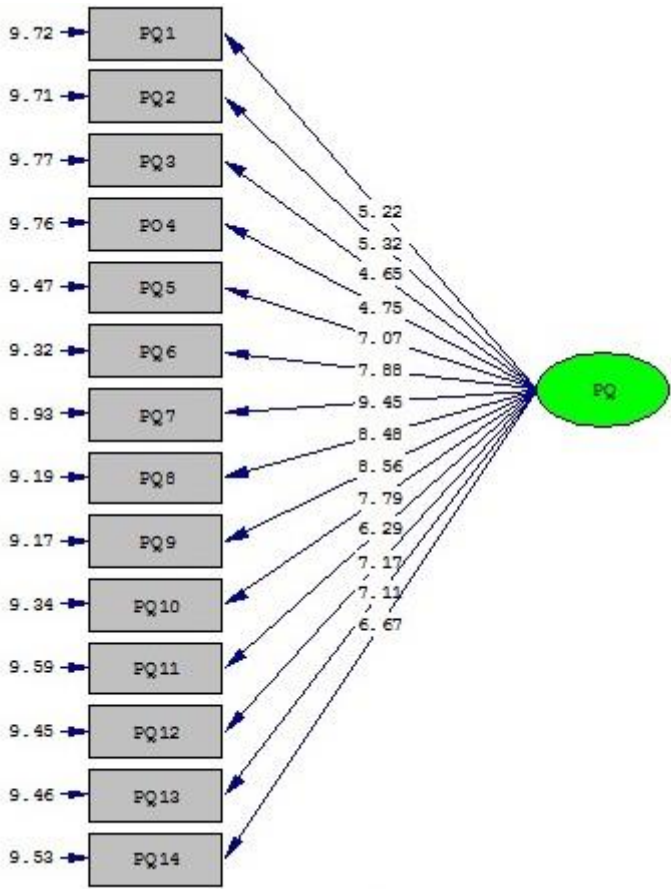
B. Customer Satisfaction

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





C. Perceived Quality

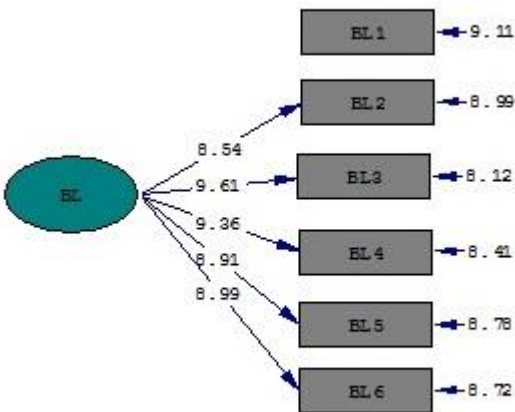


C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

D Brand Loyalty



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 9

Goodness of Fit Statistics

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Degrees of Freedom = 734
 Minimum Fit Function Chi-Square = 1854.64 (P = 0.0)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 2005.99 (P = 0.0)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 1271.99
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (1142.57 ; 1409.02)

Minimum Fit Function Value = 9.32
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 6.39
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (5.74 ; 7.08)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.093
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.088 ; 0.098)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 10.94
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (10.29 ; 11.63)
 ECVI for Saturated Model = 8.24
 ECVI for Independence Model = 21.06

Chi-Square for Independence Model with 780 Degrees of Freedom = 4111.53
 Independence AIC = 4191.53
 Model AIC = 2177.99
 Saturated AIC = 1640.00
 Independence CAIC = 4363.46
 Model CAIC = 2547.64
 Saturated CAIC = 5164.62

Normed Fit Index (NFI) = 0.55
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.64
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.52
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.66
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.67
 Relative Fit Index (RFI) = 0.52

Critical N (CN) = 89.64

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.084
 Standardized RMR = 0.084
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.66
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.63
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.60

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 10

Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

BI	PQ
0.67	0.18
(0.15)	(0.15)
4.40	1.26
0.64	0.20
(0.16)	(0.15)
4.09	1.35

Indirect Effects of KSI on ETA

BI	PQ
-	-
0.36	0.10
(0.12)	(0.08)
3.14	1.20

Total Effects of ETA on ETA

CS	BL
-	-
0.54	-
(0.14)	-
4.01	-

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 11 Dokumentasi Pengumpulan Data



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber yang dikutip atau ditranskripsikan atau diambil.
 - 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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)