



Lampiran I

PRA KUESIONER

Dengan hormat,

Kepada Bpk/Ibu/Sdr/Sdri responden, saya Shendy Alda Hasim mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business tahap akhir jurusan Manajemen Pemasaran. Saya melakukan penelitian dengan topik citra merek dan kualitas jasa. Oleh sebab itu saya memohon kesediannya untuk mengisi lembar prakuesioner ini. Bentuk partisipasi dan kesungguhan anda dalam mengisi kuesioner sangat berarti dan membantu dalam perolehan data yang akurat. Atas kerjasama Bpk/Ibu/Sdr/Sdri saya ucapkan terima kasih.

Berikan anda centang ( √ ) pada kolom yang disediakan yang menyatakan citra merek dan kualitas jasa mempengaruhi loyalitas konsume terhadap produk Starbucks Coffee.

Keterangan

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

1. Citra Merek

Apakah faktor-faktor dibawah ini mempengaruhi persepsi anda terhadap citra merek Starbucks Coffee?

Dimensi	Indikator	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Atribut tidak berwujud	Starbucks Coffee memiliki rasa yang enak					
Manfaat bagi pelanggan	Merek Starbucks Coffee memberikan rasa percaya diri.					
Harga relatif	Harga Starbucks Coffee sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
Gaya hidup	Mengonsumsi Starbucks Coffee mencerminkan gaya hidup yang modern.					
Pesaing	Merek Starbucks Coffee memiliki keunggulan dibanding pesaingnya.					

Hak cipta milik Kwik Kian Gie School of Business dan Informatika Kwik Kian Gie

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



**C**

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Kualitas Jasa

Apakah faktor-faktor dibawah ini mempengaruhi persepsi anda terhadap kualitas jasa Starbucks Coffee?

Dimensi	Indikator	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Reliability	Pelayanan Starbucks Coffee selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang di tawarkan					
	Pelayan Starbucks Coffee cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen.					
	Pelayan Starbucks Coffee selalu memberikan salam sebelum memberikan layanan.					
	Pelayan Starbucks Coffee memberikan penyajian makanan tepat waktu.					
	Semua makanan yang di sajikan Starbucks Coffee tidak pernah salah ataupun rusak.					
Responsivness	Layanan Starbucks Coffee selalu memberikan informasi terbaru kepada semua pelanggan.					
	Pelayan Starbucks Coffee selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.					
	Pelayan Starbucks Coffee selalu siap membantu konsumen bila ada keluhan.					
	Pelayan Starbucks selalu sigap dalam menanggapi permintaan konsumen.					
Assurance	Pelayan Starbucks Coffee selalu membangkitkan rasa kepercayaan kepada konsumen.					
	Kenyamanan Starbucks Coffee membuat konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi.					
	Semua pelayan Starbucks Coffee melayani konsumen dengan sopan					
	Semua pelayan Starbucks Coffee memiliki pengetahuan untuk semua produk yang di jual.					

- 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>Emphaty</b>  <b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>  Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencarinya atau menemukannya dengan cara apapun. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Pelayan Starbucks Coffee selalu menomor satukan konsumen.					
	Pelayan Starbucks Coffee mengerti trend terbaru yang ada di masyarakat.					
	Pelayan Starbucks Coffee selalu memberikan pelayanan terbaik untuk semua konsumen.					
	Pelayan Starbucks Coffee sangat memahami kebutuhan konsumen.					
	Jam operasi kerja Starbucks Coffee tepat waktu.					
<b>Tangible</b>	Peralatan yang di gunakan Starbucks Coffee sudah merupakan mesin modern					
	Tampilan luar untuk Starbucks Coffee menarik hati para konsumen yang datang.					
	Pelayan Starbucks Coffee memiliki penampilan yang rapi dan profesional.					

**3.1 Loyalitas Konsumen**

Apakah faktor-faktor dibawah ini mempengaruhi persepsi anda terhadap loyalitas konsumen Starbucks Coffee?

Dimensi	Indikator	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Repeat Purchase	Pada masa mendatang, saya akan membeli Starbucks Coffee kembali.					
Retention	Saya akan tetap membeli produk Starbucks Coffee.					
Referrals	Saya akan merekomendasikan produk Starbucks Coffee kepada teman-teman saya.					

TERIMA KASIH



## KUESIONER

Dengan hormat,

Bapak / Ibu / Saudara / Saudari responden, saya Shendy Alda Hasim mahasiswa KwikKianGie School of Business sedang membuat skripsi yang berjudul "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Starbucks Coffee di Mall Kelapa Gading". Kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari untuk mengisi kuesioner penelitian ini sangat saya harapkan. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya. Terimakasih atas kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari mengisi kuesioner ini.

Berilah tanda X sesuai dengan penilaian anda.

### A. Profil Responden

1. Jenis kelamin anda ?

- a. Pria
- b. Wanita

2. Berapakah usia anda saat ini ?

- a. 17-25 tahun
- b. 26-35 tahun
- c. 36-45 tahun
- d. > 45

3. Apa pekerjaan anda ?

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Ibumahasiswa
- c. Wiraswasta
- d. Lainnya : ...

4. Apa pendidikan terakhir anda ?

- a. SMP
- b. SMA
- c. Diploma
- d. S1
- e. lainnya : ...

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya 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.



**B. Citra Merek dan Kualitas Jasa mempengaruhi Loyalitas Konsumen**

Berikan tanda centang ( ✓ ) pada kolom yang disediakan yang menyatakan citra merek dan kualitas jasa mempengaruhi loyalitas anda terhadap produk Starbucks Coffee.

**Keterangan**

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

**1. Citra Merek**

Berikan pendapat anda tentang citra merek Starbucks Coffee di bawah ini :

Dimensi	Indikator	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Atribut tidak berwujud	Starbucks Coffee memiliki rasa yang enak					
Manfaat bagi pelanggan	Merek Starbucks Coffee memberikan rasa percaya diri.					
Gaya hidup	Mengonsumsi Starbucks Coffee mencerminkan gaya hidup yang modern.					
Pesaing	Merek Starbucks Coffee memiliki keunggulan dibanding pesaingnya.					

**2. Kualitas Jasa**

Bagaimana persepsi anda terhadap kualitas jasa Starbucks Coffee ?

Dimensi	Indikator	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Reliability	Pelayanan Starbucks Coffee selalu memberikan pelayanan sesuai dengan yang di tawarkan					
	Semua makanan yang di sajikan Starbucks Coffee tidak pernah salah ataupun rusak.					
Responsivness	Pelayan Starbucks selalu sigap dalam menanggapi permintaan konsumen.					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin IBKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



<p><b>C</b> Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.</p>	Semua pelayan Starbucks Coffee melayani konsumen dengan sopan					
	Assurance	Pelayan Starbucks Coffee selalu menomor satukan konsumen.				
		Pelayan Starbucks Coffee mengerti trend terbaru yang ada di masyarakat.				
	Empathy	Jam operasi kerja Starbucks Coffee tepat waktu.				
		Peralatan yang di gunakan Starbucks Coffee sudah merupakan mesin modern				
		Tampilan luar untuk Starbucks Coffee menarik hati para konsumen yang datang.				
		Pelayan Starbucks Coffee memiliki penampilan yang rapi dan profesional.				

3. Loyalitas Konsumen

Dimensi	Indikator	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Repeat Purchase	Pada masa mendatang, saya akan membeli Starbucks Coffee kembali.					
Retention	Saya akan tetap membeli produk Starbucks Coffee.					
Referrals	Saya akan merekomendasikan produk Starbucks Coffee kepada teman-teman saya.					



Lampiran 2

INPUT DATA PRAKUESIONER

©

CM1	CM				KJ					
	CM2	CM3	CM4	CM5	KJ1	KJ2	KJ3	KJ4	KJ5	KJ6
3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4
3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5
4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	3	4	4	5	5	5	3	3	4
4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4
3	3	4	2	3	5	5	5	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5
4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	4
5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3
5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3
5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4
5	3	4	2	5	5	3	3	5	4	5
4	5	2	4	5	5	2	4	5	2	4
4	5	5	4	3	4	3	5	3	3	5
5	3	4	5	5	2	5	5	5	3	5
4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5

KJ										
KJ7	KJ8	KJ9	KJ10	KJ11	KJ12	KJ13	KJ14	KJ15	KJ16	KJ17
4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4
5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4
4	5	3	5	5	5	4	5	3	1	2
4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3
5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3
5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	3	5	4	3	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.

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



4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4
4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4
4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
3	4	4	4	2	3	2	5	5	5	3
5	3	4	5	2	3	3	5	4	4	3
5	5	3	4	3	3	4	4	2	4	2
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4
4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4
3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5

	KJ				LK		
	KJ18	KJ19	KJ20	KJ21	LK1	LK2	LK3
5	3	4	4	5	4	5	
4	5	5	5	4	3	4	
4	4	4	5	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	3	4	
5	4	5	3	4	4	4	
4	4	5	5	5	5	3	
4	4	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	3	5	5	4	
4	4	5	5	5	4	4	
4	3	4	4	3	3	3	
5	4	4	3	4	4	4	
4	4	3	3	5	5	4	
4	4	5	4	4	4	5	
4	4	4	5	4	4	4	
5	2	5	5	5	5	5	
4	3	5	4	4	4	4	
4	4	4	2	5	5	5	
3	3	3	3	4	3	4	
5	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	
3	4	4	5	3	3	4	
5	5	5	5	4	4	3	
4	4	3	3	4	3	3	
4	3	4	4	4	4	4	

1. Dilarang menyalin, menyalin, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



4	4	3	3	3	3	4
4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian 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.





### INPUT DATA KUESIONER

CM				KJ		
CM1	CM2	CM3	CM4	TTL	KJ1	KJ2
5	4	4	4	21	4	4
4	3	4	3	17	4	3
4	4	4	4	20	3	4
5	5	4	4	22	5	5
5	3	3	3	17	3	3
5	5	4	5	23	5	3
5	4	4	5	22	3	4
4	5	5	5	23	5	3
4	5	3	4	21	3	4
4	4	3	4	19	4	5
4	4	4	4	20	4	3
4	4	4	5	21	1	4
5	5	5	3	22	3	4
3	3	3	5	18	3	3
5	5	4	5	23	3	3
4	4	4	4	20	3	3
5	4	4	5	22	4	5
4	4	4	4	20	3	3
4	4	5	5	22	4	5
5	5	5	5	25	5	5
4	4	5	4	22	5	5
5	5	4	5	23	5	5
5	5	2	2	17	5	2
5	5	5	1	21	4	5
5	5	4	5	24	4	3
3	3	3	3	17	4	3
5	5	4	1	19	5	3
2	3	4	4	17	4	4
4	4	4	4	20	5	5
5	5	4	4	22	5	5

CM				KJ		
CM1	CM2	CM3	CM4	TTL	KJ1	KJ2
5	4	5	5	23	5	5
5	5	3	5	21	2	4
2	4	4	4	19	5	4
4	4	4	4	20	5	5
5	5	4	4	23	5	4
4	4	4	4	20	2	5
3	5	5	5	22	5	4
4	4	4	4	20	5	4
5	5	4	3	22	5	3
5	5	5	5	25	5	3
5	5	4	4	22	5	3

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

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

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



5	5	5	5	23	4	5
4	3	3	4	17	4	4
3	4	5	5	21	5	4
5	4	5	5	24	5	5
5	3	3	3	17	4	5
4	4	4	3	19	4	5
5	5	4	4	21	4	4
3	1	4	5	17	4	4
3	4	4	5	20	5	3
5	4	5	5	22	5	5
4	4	3	3	17	5	2
4	5	5	5	23	4	4
4	4	5	5	22	5	5
3	3	3	4	17	5	4
4	4	4	4	20	4	5
5	4	4	4	22	5	4
5	4	4	5	23	4	4
4	5	4	4	22	4	4
4	5	5	5	23	5	5
4	5	5	2	21	4	5

CM					KJ	
CM1	CM2	CM4	CM5	TTL	KJ1	KJ5
5	3	3	4	19	5	3
5	3	4	5	21	5	5
3	5	5	5	22	5	3
3	4	3	3	18	5	3
3	5	5	5	23	5	5
4	4	4	4	20	4	4
5	5	4	3	22	5	5
3	3	4	4	17	5	5
4	4	4	4	20	5	4
4	4	5	5	22	5	3
4	4	3	2	17	4	4
5	4	4	4	22	5	3
5	5	4	5	23	5	3
4	3	3	4	17	5	5
4	5	5	3	22	5	3
5	4	3	3	18	5	3
4	4	4	4	20	4	3
4	4	4	5	22	2	2
5	5	5	5	25	5	5
4	5	4	5	22	5	4
5	5	5	4	23	5	5
5	3	3	3	17	4	3
5	4	5	4	23	5	5
5	4	3	1	17	5	5
4	5	4	4	21	5	3
5	5	5	5	24	5	5

1. Dilarang menyalin, menjiplak, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengomentari, meneliti, 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	3	5	2	17	5	4
3	4	3	4	17	5	5
4	4	4	4	20	3	4
5	4	4	4	22	5	5
5	5	4	5	23	4	5

CM					KJ	
CM1	CM2	CM4	CM5	TTL	KJ1	KJ5
4	4	4	4	20	4	5
5	5	4	4	22	5	4
5	3	4	4	17	5	4
4	5	5	3	22	4	4
5	4	5	5	23	4	5
5	4	3	3	17	5	5

	KJ		
	KJ9	KJ13	KJ14
5	5	5	5
5	4	5	5
4	4	4	4
4	3	3	3
2	5	5	5
5	5	4	4
5	3	4	4
5	2	5	4
3	5	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	3
3	5	5	5
5	3	4	4
4	5	5	4
5	5	5	4
5	4	4	5
5	5	2	3
5	4	5	4
5	4	4	5
5	3	4	4
3	5	5	4
5	5	5	5
3	4	3	3
3	3	5	3
3	3	4	5
4	3	5	4
5	5	4	5
5	5	5	5
4	5	3	4

1. Diarangi mendupliko sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



	KJ			
	KJ9	KJ13	KJ14	KJ15
1	4	2	2	4
2	4	5	5	4
3	5	5	4	4
4	4	4	3	3
5	5	4	5	4
6	5	4	4	3
7	4	4	4	4
8	4	4	5	3
9	4	4	5	3
10	4	4	4	4
11	3	5	5	5
12	4	4	5	5
13	4	4	3	4
14	3	4	4	5
15	4	5	4	5
16	5	5	3	4
17	4	5	5	5
18	2	4	4	5
19	3	5	3	3
20	3	3	3	4
21	2	3	4	4
22	5	4	4	5
23	5	4	5	5
24	5	4	5	4
25	4	1	3	3

	KJ			
	KJ9	KJ13	KJ14	KJ15
1	3	4	5	4
2	4	5	4	5
3	3	5	4	4
4	3	4	2	4
5	3	3	5	2
6	4	5	3	4
7	5	5	5	4
8	4	5	4	5
9	3	3	3	3
10	5	4	4	3

1. Diarangi menyalin, menyalin, menyalin, atau seluruhnya tanpa mencantumkan sumber.

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



KJ					LK			
KJ18	KJ19	KJ20	KJ21	TTL	LK1	LK2	LK3	TTL
5	4	4	5	88	5	4	5	14
5	5	5	5	98	3	3	5	11
4	3	3	3	80	4	3	3	10
5	4	5	5	83	4	4	5	13
3	3	4	4	78	3	3	5	11
4	3	3	4	80	4	4	4	12
4	4	4	4	84	3	5	5	13
4	3	5	5	87	5	5	5	15
4	3	4	5	87	5	3	5	13
4	4	4	5	92	4	4	4	12
4	3	4	4	87	4	5	5	14
5	5	4	5	82	4	4	5	13
4	3	4	5	87	3	3	3	9
5	5	5	5	78	4	4	4	12
4	5	5	5	88	5	4	5	14
5	5	5	5	90	3	5	5	13
5	5	5	5	93	4	4	4	12
4	4	2	2	82	5	3	5	13
5	5	5	4	87	4	4	4	12
4	5	5	4	93	5	5	5	15
4	4	3	5	81	5	4	2	11
3	5	5	4	89	5	3	5	13
3	5	4	4	92	5	3	3	11
5	5	5	5	86	5	3	2	10
5	5	4	5	87	5	3	3	11
5	4	4	4	77	4	4	2	10
Kualitas jasa					Loyalitas Konsumen			
KJ18	KJ19	KJ20	KJ21	TTL	LK1	LK2	LK3	TTL
5	5	5	5	88	4	4	4	12
3	4	3	5	91	3	2	5	10
4	5	5	5	94	4	5	5	14
4	5	5	4	93	5	5	5	15
5	4	2	3	80	4	4	4	12
4	5	5	5	84	3	5	5	13
4	5	4	4	87	5	5	5	15
3	3	3	5	87	5	3	5	13
5	5	5	5	92	4	4	4	12
4	5	4	5	87	5	4	5	14
5	4	4	4	88	4	5	5	14
5	4	4	5	90	5	3	5	13
5	5	5	5	93	4	4	4	12
4	3	3	5	82	5	3	5	13
3	4	4	5	87	4	4	4	12
5	5	5	5	93	5	5	5	15
3	4	5	4	81	3	4	4	11
5	5	3	4	89	5	3	5	13
4	4	4	5	92	4	3	4	11
4	5	5	4	86	3	3	4	10

1. Dilarang menyalin, menjiplak, atau melakukan tindakan lain yang merugikan tanpa izin dari pihak penerbit. Dianggap melanggar hak cipta.

- 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	4	4	5	87	4	4	3	11
3	4	3	5	77	3	3	4	10
5	5	5	4	88	4	4	4	12
5	4	5	5	88	5	5	4	14
5	5	5	5	98	4	4	3	11
4	4	4	5	80	3	3	4	10
5	4	4	5	83	3	5	5	13
4	4	4	3	78	3	3	5	11
4	5	3	5	80	4	4	4	12
5	5	5	5	84	5	3	5	13
5	5	4	5	91	4	3	3	10
5	5	5	5	94	5	4	5	14
4	4	4	5	93	5	5	5	15
4	4	2	5	80	4	4	4	12
2	3	3	5	84	3	5	5	13
3	4	4	5	87	5	5	5	15
4	3	3	5	87	5	3	5	13
5	5	4	5	92	4	4	4	12
3	3	5	4	82	5	5	3	13
4	5	3	5	87	3	3	3	9
3	5	3	4	78	4	4	4	12
3	5	3	5	88	5	4	5	14
5	5	5	5	90	5	4	4	13
5	5	5	5	93	4	4	4	12
5	5	5	5	98	3	3	5	11
5	4	4	2	80	3	3	4	10
5	3	4	5	83	3	5	5	13
	Kualitas Jasa				Loyalitas Konsumen			
KJ18	KJ19	KJ20	KJ21	TTL	LK1	LK2	LK3	TTL
3	5	5	3	78	5	3	3	11
5	3	3	4	81	3	5	3	11
4	3	4	5	89	5	3	5	13
5	4	4	5	92	5	5	1	11
5	5	5	5	87	3	3	3	9
5	5	5	5	78	4	4	4	12
4	3	3	3	82	3	5	5	13
4	5	4	5	87	4	4	4	12
5	4	4	5	93	5	5	5	15
5	5	4	5	81	5	3	3	11
5	5	3	5	89	5	3	5	13
5	5	4	5	92	5	3	3	11
5	3	5	5	89	5	3	5	13
5	5	4	5	92	5	3	3	11
3	5	4	5	86	2	4	4	10
3	3	3	5	87	5	3	3	11
5	3	3	5	77	4	3	3	10
4	5	5	5	91	3	3	4	10
5	4	5	5	94	5	5	4	14
5	5	4	5	93	5	5	5	15
3	4	4	5	80	4	4	4	12

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

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

3	4	4	2	80	4	3	3	10
4	3	5	4	83	5	3	5	13
5	4	5	5	98	3	4	4	11
3	4	5	4	93	5	5	5	15
5	5	3	4	80	4	4	4	12
4	4	4	5	78	4	3	4	11

**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

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







**Lampiran 3**

**Uji Validitas dan Reliabel:**

**Reliability Variabel Citra Merek:**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,722	5

**Validitas Citra Merek**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CM1	15,63	4,723	,709	,583
CM2	15,73	5,237	,439	,692
CM3	16,13	6,395	,175	,783
CM4	16,07	4,478	,651	,598
CM5	15,90	5,541	,487	,674

**Reliability variabel Kualitas Jasa**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,718	21

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ1	80,33	34,023	,368	,700
KJ2	80,60	34,800	,276	,709
KJ3	80,43	38,944	-,177	,740
KJ4	80,40	37,352	,008	,729

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 Gie



KJ5	80,67	32,575	,494	,688
KJ6	80,50	36,397	,151	,718
KJ7	80,50	35,776	,168	,718
KJ8	81,03	40,447	-,295	,761
KJ9	80,93	33,789	,437	,695
KJ10	80,73	34,616	,290	,707
KJ11	80,87	33,775	,341	,702
KJ12	81,10	35,886	,260	,710
KJ13	80,83	34,420	,395	,700
KJ14	80,47	32,809	,586	,684
KJ15	80,67	32,092	,516	,685
KJ16	81,00	35,931	,097	,728
KJ17	81,07	34,547	,269	,709
KJ18	80,57	35,082	,408	,702
KJ19	80,83	34,420	,395	,700
KJ20	80,47	32,809	,586	,684
KJ21	80,67	32,092	,516	,685

### Reliability variabel Loyalitas Konsumen

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	3

### Validitas variabel Loyalitas Konsumen

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK1	8,07	1,306	,719	,539
LK2	8,37	1,275	,696	,563
LK3	8,23	1,771	,403	,877

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.



## 2. Frekuensi hasil responden

CM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,0	2,0	2,0
3	13	13,0	13,0	15,0
4	39	39,0	39,0	54,0
5	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

CM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
3	15	15,0	15,0	16,0
4	44	44,0	44,0	60,0
5	40	40,0	40,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

CM4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0
3	19	19,0	19,0	20,0
4	51	51,0	51,0	71,0
5	29	29,0	29,0	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.



**CM5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3,0	3,0	3,0
2	4	4,0	4,0	7,0
3	16	16,0	16,0	23,0
4	40	40,0	40,0	63,0
5	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**KJ1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	4	4,0	4,0	5,0
3	10	10,0	10,0	15,0
4	30	30,0	30,0	45,0
5	55	55,0	55,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**KJ5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4,0	4,0	4,0
3	27	27,0	27,0	31,0
4	31	31,0	31,0	62,0
5	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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.



©

KJ9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	3	3,0	3,0	4,0
3	20	20,0	20,0	24,0
4	25	25,0	25,0	49,0
5	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KJ13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	3	3,0	3,0	4,0
3	27	27,0	27,0	31,0
4	33	33,0	33,0	64,0
5	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KJ14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5,0	5,0	5,0
3	22	22,0	22,0	27,0
4	29	29,0	29,0	56,0
5	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KJ15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

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.



Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	24	24,0	24,0	27,0
	4	35	35,0	35,0	62,0
	5	38	38,0	38,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**KJ18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	17	17,0	17,0	18,0
	4	31	31,0	31,0	49,0
	5	51	51,0	51,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**KJ19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	19	19,0	19,0	20,0
	4	32	32,0	32,0	52,0
	5	48	48,0	48,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**KJ20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	20	20,0	20,0	23,0
	4	39	39,0	39,0	62,0
	5	38	38,0	38,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



KJ21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,0	3,0	3,0
3	5	5,0	5,0	8,0
4	22	22,0	22,0	30,0
5	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LK1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0
3	23	23,0	23,0	24,0
4	34	34,0	34,0	58,0
5	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0
3	39	39,0	39,0	40,0
4	35	35,0	35,0	75,0
5	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	3	3,0	3,0	4,0
3	18	18,0	18,0	22,0
4	33	33,0	33,0	55,0
5	45	45,0	45,0	100,0

© 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.



LK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	3	3,0	3,0	4,0
3	18	18,0	18,0	22,0
4	33	33,0	33,0	55,0
5	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Uji Asumsi Klasik:**

**1. Output normalitas**

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
cm	,194	100	,000	,904	100	,000
kj	,129	100	,000	,957	100	,002
lk	,135	100	,000	,946	100	,000

a. Lilliefors Significance Correction

**2. Output Multikolinieritas dan uji Signifikasi Koefisien**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,613	2,444		-,660	,511
	cm	,328	,058	,476	5,623	,000
	kj	,081	,024	,281	3,316	,001

a. Dependent Variable: lk

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 Gie





### 3. Output Heteroskedastisitas



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

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,003	1,374		-,730	,467
	cm	,065	,033	,198	1,990	,049
	kj	,008	,014	,061	,614	,541

a. Dependent Variable: res2

### 4. Output Autokorelasi dan uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,551 <sup>a</sup>	,304	,290	1,338	2,010

a. Predictors: (Constant), kj, cm

b. Dependent Variable: Ik

### 5. Output Keberartian Model

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75,834	2	37,917	21,192	,000 <sup>a</sup>
	Residual	173,556	97	1,789		
	Total	249,390	99			

a. Predictors: (Constant), kj, cm

b. Dependent Variable: Ik

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.



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shendy Alda Hasim  
NIM : 24090305  
Program Studi : Manajemen  
Alamat lengkap : Pulo mangka timur III no 4  
Kode Pos : 13024  
Temp. Kantor : \_\_\_\_\_  
Temp. Rumah : \_\_\_\_\_  
No. HP : 0878 12129890

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 24/2/2017

Yang membuat pernyataan,

Shendy Alda Hasim

(Nama Lengkap)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institus 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.