



## LAMPIRAN 1

### Kuesioner

Yth. Saudara/i dan Bapak/Ibu,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, bersama ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia di Jakarta”, maka saya Fengky Liu selaku mahasiswa tingkat akhir dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Manajemen memohon kesediaan dari Saudara/i dan Bapak/Ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diajukan dan dijawab dengan jujur. Segala informasi yang diberikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas pengertian dan partisipasi Saudara/i dan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

### Bagian I: Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Apakah anda pernah melakukan pembelian di Tokopedia dalam satu bulan terakhir ?
  - Ya
  - Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)
2. Apakah anda berdomisili di Jakarta ?
  - Ya
  - Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)

### Bagian II: Profil Responden

Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 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.



- Pria
- Wanita

3. Usia:

- 15 - 23 tahun
- 24 - 32 tahun
- 33 - 41 tahun
- 42 - 50 tahun
- 50 tahun

4. Pekerjaan:

- Pelajar
- Mahasiswa
- Wiraswasta
- Karyawan
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

### Bagian III: Pertanyaan Penelitian

#### Petunjuk Pengisian:

Responden diminta untuk memilih satu saja dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai dengan apa yang anda rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Adapun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

Tidak Setuju (TS): 2

Netral (N): 3

Setuju (S): 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Sangat Setuju (SS): 5

**Kualitas Layanan**

NO.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
2	Tokopedia mampu menangani permasalahan konsumen dengan baik.					
3	Tokopedia memberikan pelayanan yang baik secara konsisten.					
4	Tokopedia memproses pesanan konsumen dengan tepat waktu sesuai estimasi yang tertera pada aplikasi.					
5	Tokopedia memberi tahu saya kapan pesanan akan diterima					
6	Tokopedia memproses pesanan pembeli kepada penjual dengan cepat.					
7	Tokopedia selalu bersedia untuk membantu saya.					
8	Tokopedia selalu siap untuk menanggapi permintaan konsumen.					
9	Perilaku Customer Service Tokopedia mampu menumbuhkan kepercayaan pada konsumen.					
10	Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan Tokopedia.					
11	Customer Service Tokopedia selalu sopan dalam memberikan pelayanan.					
12	Customer Service Tokopedia memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan konsumen.					
13	Tokopedia memberikan perhatian secara individual kepada saya.					
14	Tokopedia memperlakukan konsumen dengan penuh kepedulian.					

Hak Cipta Ditindungi 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.



<b>15.</b>	Tokopedia selalu mengutamakan kepentingan konsumen.					
<b>16.</b>	Customer Service Tokopedia memahami kebutuhan saya.					
<b>17.</b>	Waktu operasi 24 jam dari Tokopedia memudahkan saya dalam bertransaksi.					
<b>18.</b>	Aplikasi dan website yang dimiliki oleh Tokopedia tampak modern.					
<b>19.</b>	Tokopedia menyediakan aplikasi yang menarik secara visual.					

**Citra Merek**

NO.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Tokopedia memiliki logo yang mudah dikenal oleh banyak orang.					
2	Tokopedia memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat.					
3	Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan.					

**Minat Beli**

NO.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya berencana untuk berbelanja di Tokopedia.					
2	Bisa dipastikan saya akan berbelanja lagi di Tokopedia.					
3	Ada kemungkinan saya akan berbelanja lagi di Tokopedia pada masa yang akan datang.					

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 2

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	1
7	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
9	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5
16	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
20	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5
21	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5
22	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
26	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
27	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
28	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
29	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
30	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
31	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
32	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
36	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4
37	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
41	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
42	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
44	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
45	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
48	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4
49	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
50	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
51	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
53	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
54	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
55	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
60	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
68	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
72	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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





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

**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.

**Variabel Citra Merek (X<sub>2</sub>)**

NO	CM1	CM2	CM3
1	5	5	5
2	5	4	3
3	5	5	4
4	5	5	5
5	5	5	5
6	5	4	3
7	5	5	4
8	5	5	5
9	5	4	4
10	5	5	5
11	5	5	4
12	3	4	3
13	5	5	5
14	5	5	5
15	5	4	5
16	4	4	4
17	5	5	5
18	5	5	5
19	5	5	4
20	5	5	5
21	5	5	5
22	4	5	5
23	4	3	3
24	5	4	4
25	5	4	5
26	5	5	4
27	4	5	4
28	5	4	4
29	5	5	5
30	4	4	5
31	5	4	4
32	4	4	5
33	5	4	4
34	4	4	4
35	5	5	4
36	4	5	4
37	5	5	4
38	4	4	4
39	4	4	4
40	4	4	5
41	4	5	5
42	4	4	4
43	4	5	5
44	4	4	4

45	5	5	5
46	5	4	5
47	4	5	5
48	4	4	5
49	4	5	5
50	4	4	4
51	4	4	5
52	5	5	4
53	5	5	4
54	4	5	4
55	5	5	4
56	4	5	3
57	4	4	4
58	5	4	4
59	5	4	4
60	4	4	5
61	4	5	5
62	4	4	4
63	5	5	4
64	4	4	5
65	5	5	4
66	4	4	4
67	5	5	4
68	4	4	5
69	5	4	5
70	4	5	5
71	5	5	5
72	4	4	4
73	5	5	4
74	4	4	5
75	5	5	4
76	4	4	5
77	5	4	4
78	4	4	5
79	5	5	5
80	5	4	5
81	5	5	5
82	4	4	4
83	5	5	4
84	4	4	4
85	5	5	4
86	5	4	5
87	4	5	3
88	5	5	4
89	4	4	4
90	5	5	5
91	4	5	5
92	4	5	4
93	5	4	3
94	5	5	4

**© 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.





95	4	5	4
96	4	5	3
97	5	4	4
98	4	4	5
99	5	5	4
100	4	5	4
101	5	5	4
102	4	5	5
103	5	5	4
104	5	4	4
105	4	5	4
106	4	4	4
107	4	4	4
108	4	4	4
109	4	5	5
110	4	5	4
111	5	5	4
112	4	4	4
113	4	5	3
114	4	4	4
115	5	5	5
116	4	4	5
117	3	4	5
118	5	4	5
119	5	5	5
120	4	4	5
121	5	5	4
122	4	5	4
123	5	5	4
124	5	5	4
125	5	5	4
126	4	4	5
127	5	5	4
128	5	4	5

**C 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.



### Variabel Minat Beli (Y)

NO	MB1	MB2	MB3
1	5	5	5
2	3	3	3
3	5	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
6	4	3	3
7	4	4	5
8	5	5	5
9	2	2	3
10	5	5	5
11	5	5	5
12	4	4	4
13	4	5	5
14	5	5	5
15	3	4	5
16	5	5	5
17	5	5	5
18	4	4	5
19	4	4	4
20	4	5	5
21	5	5	5
22	5	5	5
23	3	3	3
24	3	3	4
25	5	4	4
26	5	5	4
27	5	4	4
28	5	4	4
29	4	4	5
30	5	4	5
31	5	4	4
32	4	3	4
33	5	5	5
34	5	4	5
35	4	5	5
36	5	4	4
37	5	4	5
38	5	4	4
39	5	4	4
40	5	4	4
41	4	5	5
42	4	4	4
43	5	4	5
44	4	5	5
45	5	5	4
46	4	4	4
47	5	5	4

### C 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.



48	4	4	5
49	5	5	4
50	4	4	5
51	4	5	4
52	5	4	5
53	5	4	4
54	4	3	3
55	4	4	5
56	4	4	5
57	4	5	4
58	4	4	3
59	5	5	5
60	4	4	5
61	5	4	5
62	4	5	4
63	4	5	4
64	4	5	3
65	5	5	4
66	5	4	5
67	5	5	4
68	4	4	4
69	4	4	5
70	4	4	4
71	5	5	4
72	5	4	4
73	5	5	4
74	5	5	4
75	4	5	5
76	5	4	4
77	5	4	5
78	4	4	5
79	5	5	4
80	5	4	4
81	5	5	5
82	4	5	4
83	4	5	5
84	5	4	4
85	5	5	4
86	5	4	4
87	5	4	4
88	5	5	5
89	4	5	4
90	5	5	4
91	4	4	4
92	5	4	5
93	4	4	4
94	5	4	4
95	5	5	2
96	5	4	2
97	5	4	4

**© 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.



98	4	4	5
99	5	5	4
100	5	4	4
101	5	4	4
102	5	4	5
103	5	5	4
104	5	4	4
105	4	4	4
106	5	4	4
107	5	4	4
108	5	5	4
109	5	5	4
110	4	4	4
111	4	5	4
112	5	4	5
113	4	5	5
114	4	4	4
115	5	4	4
116	5	5	4
117	4	4	5
118	5	5	5
119	5	4	5
120	4	4	5
121	5	5	4
122	5	4	4
123	4	5	4
124	4	4	5
125	5	5	4
126	5	4	4
127	5	5	4
128	4	4	5

**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.





### Data Profil Responden

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NO.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
2	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
3	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
4	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
5	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
6	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
7	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
8	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
9	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
10	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
11	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
12	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
13	Pria	15-23 Tahun	Pelajar
14	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
15	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
16	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
17	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
18	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
19	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
20	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
21	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
22	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
23	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
24	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
25	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
26	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
27	Wanita	24-32 Tahun	Mahasiswa
28	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
29	Pria	24-32 Tahun	Wiraswasta
30	Pria	33-41 Tahun	Karyawan
31	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
32	Wanita	33-41 Tahun	Ibu Rumah Tangga
33	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
34	Pria	33-41 Tahun	Karyawan
35	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
36	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
37	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
38	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
39	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
40	Wanita	42-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
41	Pria	24-32 Tahun	Wiraswasta
42	Pria	24-32 Tahun	Mahasiswa
43	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
44	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan

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	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
46	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
47	Pria	33-41 Tahun	Wiraswasta
48	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
49	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
50	Wanita	33-41 Tahun	Karyawan
51	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
52	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
53	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
54	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
55	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
56	Wanita	33-41 Tahun	Wiraswasta
57	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
58	Pria	33-41 Tahun	Wiraswasta
59	Pria	24-32 Tahun	Mahasiswa
60	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
61	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
62	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
63	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
64	Wanita	24-32 Tahun	Wiraswasta
65	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
66	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
67	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
68	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
69	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
70	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
71	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
72	Pria	24-32 Tahun	Mahasiswa
73	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
74	Wanita	33-41 Tahun	Ibu Rumah Tangga
75	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
76	Pria	33-41 Tahun	Karyawan
77	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
78	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
79	Wanita	24-32 Tahun	Wiraswasta
80	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
81	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
82	Pria	24-32 Tahun	Karyawan
83	Pria	33-41 Tahun	Karyawan
84	Pria	33-41 Tahun	Karyawan
85	Wanita	24-32 Tahun	Karyawan
86	Wanita	33-41 Tahun	Karyawan
87	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
88	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
89	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
90	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
91	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
92	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa

Hak Cipta milik IBIKKG (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.



93	Pria	24-32 Tahun	Mahasiswa
94	Pria	24-32 Tahun	Mahasiswa
95	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
96	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
97	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
98	Pria	24-32 Tahun	Wiraswasta
99	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
100	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
101	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
102	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
103	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
104	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
105	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
106	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
107	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
108	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
109	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
110	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
111	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
112	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
113	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
114	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
115	Wanita	24-32 Tahun	Mahasiswa
116	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
117	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
118	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
119	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
120	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
121	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
122	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
123	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
124	Wanita	15-23 Tahun	Pelajar
125	Pria	15-23 Tahun	Mahasiswa
126	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
127	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa
128	Wanita	15-23 Tahun	Mahasiswa

Hak Cipta milik IBIKKG (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.



Lampiran 3

Hasil Output

1. Uji Validitas (Sebelum KL5 dan CM3 Dihapus)

	KL	CM	MB	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.622)	0.351	0.008	Reflective	0.075	<0.001
KL2	(0.608)	0.014	-0.027	Reflective	0.075	<0.001
KL3	(0.657)	0.096	0.062	Reflective	0.074	<0.001
KL4	(0.585)	0.164	-0.161	Reflective	0.075	<0.001
KL5	(0.489)	-0.022	-0.131	Reflective	0.077	<0.001
KL6	(0.582)	0.317	-0.288	Reflective	0.075	<0.001
KL7	(0.668)	-0.282	0.137	Reflective	0.074	<0.001
KL8	(0.639)	0.036	-0.099	Reflective	0.074	<0.001
KL9	(0.719)	-0.091	0.122	Reflective	0.073	<0.001
KL10	(0.630)	0.422	-0.143	Reflective	0.075	<0.001
KL11	(0.657)	0.300	-0.126	Reflective	0.074	<0.001
KL12	(0.599)	-0.176	0.145	Reflective	0.075	<0.001
KL13	(0.576)	-0.487	0.016	Reflective	0.075	<0.001
KL14	(0.680)	-0.187	-0.013	Reflective	0.074	<0.001
KL15	(0.718)	-0.071	-0.064	Reflective	0.073	<0.001
KL16	(0.643)	-0.263	0.071	Reflective	0.074	<0.001
KL17	(0.584)	-0.129	0.022	Reflective	0.075	<0.001
KL18	(0.592)	0.199	-0.025	Reflective	0.075	<0.001
KL19	(0.646)	-0.158	0.417	Reflective	0.074	<0.001
CM1	-0.072	(0.790)	-0.266	Reflective	0.072	<0.001
CM2	0.079	(0.801)	0.111	Reflective	0.072	<0.001
MB1	-0.018	(0.349)	0.348	Reflective	0.080	<0.001
MB2	0.067	-0.151	(0.751)	Reflective	0.072	<0.001
MB3	0.014	0.076	(0.832)	Reflective	0.071	<0.001
MB3	-0.110	0.090	(0.561)	Reflective	0.076	<0.001

Sumber: Output WarpPLS 7.0

Uji Validitas (Sesudah KL5 dan CM3 dihapus)

	KL	CM	MB	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.605)	0.416	0.107	Reflective	0.076	<0.001
KL2	(0.590)	0.019	-0.034	Reflective	0.077	<0.001
KL3	(0.641)	0.111	0.089	Reflective	0.076	<0.001
KL4	(0.559)	0.199	-0.146	Reflective	0.077	<0.001
KL6	(0.547)	0.328	-0.253	Reflective	0.078	<0.001
KL7	(0.648)	-0.295	0.102	Reflective	0.076	<0.001
KL8	(0.619)	-0.019	-0.126	Reflective	0.076	<0.001
KL9	(0.714)	-0.058	0.105	Reflective	0.074	<0.001
KL10	(0.606)	0.438	-0.077	Reflective	0.076	<0.001
KL11	(0.646)	0.313	-0.114	Reflective	0.076	<0.001
KL12	(0.585)	-0.188	0.136	Reflective	0.077	<0.001
KL13	(0.573)	-0.507	-0.118	Reflective	0.077	<0.001
KL14	(0.659)	-0.218	-0.072	Reflective	0.075	<0.001
KL15	(0.704)	-0.069	-0.118	Reflective	0.075	<0.001
KL16	(0.634)	-0.277	0.000	Reflective	0.076	<0.001
KL17	(0.562)	-0.174	-0.007	Reflective	0.077	<0.001
KL18	(0.570)	0.207	0.016	Reflective	0.077	<0.001
KL19	(0.636)	-0.155	0.454	Reflective	0.076	<0.001
CM1	-0.053	(0.815)	-0.186	Reflective	0.073	<0.001
CM2	0.053	(0.815)	0.186	Reflective	0.073	<0.001
MB1	0.060	-0.099	(0.748)	Reflective	0.074	<0.001
MB2	-0.018	0.098	(0.830)	Reflective	0.072	<0.001
MB3	-0.056	-0.013	(0.531)	Reflective	0.078	<0.001

Sumber: Output WarpPLS 7.0

1. Uji Validitas (Sebelum KL5 dan CM3 Dihapus)
  - a. 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 Dilindungi Undang-Undang





## 2. Uji Reliabilitas

	KL	CM	MB
R-squared			0.367
Adj. R-squared			0.357
Composite reliab.	0.917	0.798	0.752
Cronbach's alpha	0.904	0.493	0.505
Avg. var. extrac.	0.382	0.664	0.510
Full collin. VIF	1.707	1.417	1.396
Q-squared			0.355
Min	-3.882	-2.425	-4.874
Max	1.836	1.107	1.286
Median	-0.147	-0.046	-0.060
Mode	-0.945	1.107	-0.130
Skewness	-0.403	-0.332	-1.595
Exc. kurtosis	0.412	-1.019	4.635
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes
Bimodal-KMV	Yes	Yes	Yes
Normal-JB	Yes	No	No
Normal-RJB	Yes	Yes	No
Histogram	View	View	View

Sumber: Output WarpPLS 7.0

## 3. Profil Responden

### a. Persentase responden berdasarkan pengalaman melakukan pembelian di Tokopedia dalam satu bulan terakhir.

Pernah\_Menggunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)	1	.8	.8	.8
	Ya	128	99.2	99.2	100.0
	Total	129	100.0	100.0	

### b. Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta

Domisili\_Jakarta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	128	100.0	100.0	100.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### c. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	55	43.0	43.0	43.0
	Wanita	73	57.0	57.0	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

### d. Profil Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-23 Tahun	78	60.9	60.9	60.9
	24-32 Tahun	37	28.9	28.9	89.8
	33-41 Tahun	12	9.4	9.4	99.2
	42-50 Tahun	1	.8	.8	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

### e. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	3	2.3	2.3	2.3
	Karyawan	32	25.0	25.0	27.3
	Mahasiswa	74	57.8	57.8	85.2
	Pelajar	11	8.6	8.6	93.8
	Wiraswasta	8	6.3	6.3	100.0
	Total	128	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 4. Statistik Deskriptif Tiap Variabel

### a) Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**KL1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	.8	.8	.8
	4.00	67	52.3	52.3	53.1
	5.00	60	46.9	46.9	100.0
Total		128	100.0	100.0	

**KL2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	4.7	4.7	4.7
	4.00	64	50.0	50.0	54.7
	5.00	58	45.3	45.3	100.0
Total		128	100.0	100.0	

**KL3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	3.1	3.1	3.1
	4.00	65	50.8	50.8	53.9
	5.00	59	46.1	46.1	100.0
Total		128	100.0	100.0	

**KL4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	4.7	4.7	4.7
	4.00	65	50.8	50.8	55.5
	5.00	57	44.5	44.5	100.0
Total		128	100.0	100.0	

**KL6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	1.6	1.6	1.6
	4.00	75	58.6	58.6	60.2
	5.00	51	39.8	39.8	100.0
Total		128	100.0	100.0	

**KL7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8	.8
	3.00	7	5.5	5.5	6.3
	4.00	78	60.9	60.9	67.2
	5.00	42	32.8	32.8	100.0
	Total		128	100.0	100.0

**KL8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	3.1	3.1	3.1
	4.00	84	65.6	65.6	68.8
	5.00	40	31.3	31.3	100.0
Total		128	100.0	100.0	

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

**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.

**KL9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	5.5	5.5
	4.00	70	54.7	60.2
	5.00	51	39.8	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**KL10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	3.9	3.9
	4.00	70	54.7	58.6
	5.00	53	41.4	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**KL11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	4.7	4.7
	4.00	69	53.9	58.6
	5.00	53	41.4	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**KL12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	6.3	6.3
	4.00	79	61.7	68.0
	5.00	41	32.0	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**KL13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	3.9	3.9
	3.00	6	4.7	8.6
	4.00	70	54.7	63.3
	5.00	47	36.7	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**KL14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8
	3.00	4	3.1	3.9
	4.00	81	63.3	67.2
	5.00	42	32.8	100.0
	Total	128	100.0	100.0

**KL15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8
	3.00	5	3.9	4.7
	4.00	74	57.8	62.5
	5.00	48	37.5	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**KL16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.3	2.3
	3.00	9	7.0	9.4
	4.00	68	53.1	62.5
	5.00	48	37.5	100.0
Total	128	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.

**KL17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	3.9	3.9
	4.00	74	57.8	61.7
	5.00	49	38.3	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**KL18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8
	3.00	5	3.9	4.7
	4.00	71	55.5	60.2
	5.00	51	39.8	100.0
	Total	128	100.0	100.0

**KL19**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8
	2.00	1	.8	1.6
	3.00	5	3.9	5.5
	4.00	68	53.1	58.6
	5.00	53	41.4	100.0
	Total	128	100.0	100.0

**b. Skor Rata-rata Variabel Citra Merek**

**CM1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	1.6	1.6
	4.00	58	45.3	46.9
	5.00	68	53.1	100.0
	Total	128	100.0	100.0

**CM2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	.8	.8
	4.00	57	44.5	45.3
	5.00	70	54.7	100.0
	Total	128	100.0	100.0

c. Skor Rata-Rata Variabel Minat Beli



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**MB1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.8	.8	.8
3.00	4	3.1	3.1	3.9
4.00	47	36.7	36.7	40.6
5.00	76	59.4	59.4	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**MB2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.8	.8	.8
3.00	6	4.7	4.7	5.5
4.00	66	51.6	51.6	57.0
5.00	55	43.0	43.0	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**MB3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.6	1.6	1.6
3.00	7	5.5	5.5	7.0
4.00	66	51.6	51.6	58.6
5.00	53	41.4	41.4	100.0
Total	128	100.0	100.0	

d. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

**Descriptives**

	Statistic	Std. Error
Mean	4.4609	.04560
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 4.3707	
	Upper Bound 4.5512	
5% Trimmed Mean	4.4653	
Median	4.0000	
Variance	.266	
Std. Deviation	.51593	
Minimum	3.00	
Maximum	5.00	
Range	2.00	
Interquartile Range	1.00	
Skewness	-.016	.214
Kurtosis	-1.599	.425
Mean	4.4063	.05136
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 4.3046	
	Upper Bound 4.5079	
5% Trimmed Mean	4.4479	
Median	4.0000	

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 Dilindungi Undang-Undang	Variance		.338	
	Std. Deviation		.58103	
	Minimum		3.00	
	Maximum		5.00	
	Range		2.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.360	.214
	Kurtosis		-.724	.425
	Mean		4.4297	.04921
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.3323	
	Mean	Upper Bound	4.5271	
	5% Trimmed Mean		4.4566	
	Median		4.0000	
	Variance		.310	
	Std. Deviation		.55676	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Minimum		3.00	
	Maximum		5.00	
	Range		2.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.274	.214
	Kurtosis		-.910	.425
	Mean		4.3984	.05124
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.2970	
	Mean	Upper Bound	4.4998	
	5% Trimmed Mean		4.4392	
	Median		4.0000	
	Variance		.336	
	Std. Deviation		.57971	
	Minimum		3.00	
	Maximum		5.00	
Range		2.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-.333	.214	
Kurtosis		-.730	.425	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean		4.3828	.04590
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.2920	
	Mean	Upper Bound	4.4736	
	5% Trimmed Mean		4.3872	
	Median		4.0000	
	Variance		.270	
	Std. Deviation		.51925	

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

KL3

KL4

KL5

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.



	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	.143	.214
	Kurtosis	-1.219	.425
	Mean	4.2578	.05232
	95% Confidence Interval for		
	Mean	Lower Bound	4.1543
		Upper Bound	4.3613
	5% Trimmed Mean	4.2951	
	Median	4.0000	
	Variance	.350	
	Std. Deviation	.59189	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.371	.214
	Kurtosis	.734	.425
	Mean	4.2813	.04565
	95% Confidence Interval for		
	Mean	Lower Bound	4.1909
		Upper Bound	4.3716
	5% Trimmed Mean	4.2917	
	Median	4.0000	
	Variance	.267	
	Std. Deviation	.51646	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	.265	.214
	Kurtosis	-.522	.425
	Mean	4.3438	.05136
	95% Confidence Interval for		
	Mean	Lower Bound	4.2421
		Upper Bound	4.4454
	5% Trimmed Mean	4.3819	
	Median	4.0000	
	Variance	.338	
	Std. Deviation	.58103	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL6

KL7

KL8

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.





	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.221	.214
	Kurtosis	-.663	.425
	Mean	4.3750	.04960
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2768	
	Mean Upper Bound	4.4732	
	5% Trimmed Mean	4.4045	
	Median	4.0000	
	Variance	.315	
	Std. Deviation	.56121	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.170	.214
	Kurtosis	-.797	.425
	Mean	4.3672	.05067
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2669	
	Mean Upper Bound	4.4675	
	5% Trimmed Mean	4.4045	
	Median	4.0000	
	Variance	.329	
	Std. Deviation	.57331	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.226	.214
	Kurtosis	-.725	.425
	Mean	4.2578	.04991
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.1591	
	Mean Upper Bound	4.3566	
	5% Trimmed Mean	4.2865	
	Median	4.0000	
	Variance	.319	
	Std. Deviation	.56466	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL10

KL10

KL11

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	KL12	Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Skewness	-0.023	.214	
			Kurtosis	-0.408	.425	
			Mean	4.2422	.06347	
			95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.1166	
				Upper Bound	4.3678	
			5% Trimmed Mean	4.3125		
			Median	4.0000		
			Variance	.516		
			Std. Deviation	.71811		
			Minimum	2.00		
			Maximum	5.00		
			Range	3.00		
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	KL13	Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Skewness	-1.046	.214	
			Kurtosis	1.783	.425	
			Mean	4.2813	.04953	
			95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.1832	
				Upper Bound	4.3793	
			5% Trimmed Mean	4.3090		
			Median	4.0000		
			Variance	.314		
			Std. Deviation	.56034		
			Minimum	2.00		
			Maximum	5.00		
			Range	3.00		
Interquartile Range	1.00					
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	KL14	Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Skewness	-0.295	.214	
			Kurtosis	1.079	.425	
			Mean	4.3203	.05195	
			95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.2175	
				Upper Bound	4.4231	
			5% Trimmed Mean	4.3611		
			Median	4.0000		
			Variance	.345		
			Std. Deviation	.58772		
			Minimum	2.00		
			Maximum	5.00		
			Range	3.00		
Interquartile Range	1.00					
Skewness	-0.448	.214				
Kurtosis	.747	.425				

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.



	Mean	4.2578	.06100
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.1371	
	Mean Upper Bound	4.3785	
	5% Trimmed Mean	4.3125	
	Median	4.0000	
	Variance	.476	
	Std. Deviation	.69016	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.827	.214
	Kurtosis	1.125	.425
	Mean	4.3438	.04890
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2470	
	Mean Upper Bound	4.4405	
	5% Trimmed Mean	4.3698	
	Median	4.0000	
	Variance	.306	
	Std. Deviation	.55327	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.061	.214
	Kurtosis	-.744	.425
	Mean	4.3438	.05254
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2398	
	Mean Upper Bound	4.4477	
	5% Trimmed Mean	4.3872	
	Median	4.0000	
	Variance	.353	
	Std. Deviation	.59443	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.513	.214
	Kurtosis	.692	.425
	Mean	4.3359	.05898
	Lower Bound	4.2192	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL15

KL16

KL17

KL18

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 Dilindungi Undang-Undang	95% Confidence Interval for	Upper Bound	4.4527	
	Mean			
	5% Trimmed Mean		4.3993	
	Median		4.0000	
	Variance		.445	
	Std. Deviation		.66732	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.315	.214
	Kurtosis		4.451	.425
	Mean		4.5156	.04704
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.4225	
	Mean	Upper Bound	4.6087	
	5% Trimmed Mean		4.5347	
Median		5.0000		
Variance		.283		
Std. Deviation		.53218		
Minimum		3.00		
Maximum		5.00		
Range		2.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-.381	.214	
Kurtosis		-1.179	.425	
Mean		4.5391	.04560	
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.4488		
Mean	Upper Bound	4.6293		
5% Trimmed Mean		4.5521		
Median		5.0000		
Variance		.266		
Std. Deviation		.51593		
Minimum		3.00		
Maximum		5.00		
Range		2.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-.333	.214	
Kurtosis		-1.490	.425	
Mean		4.5469	.05303	
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.4419		
Mean	Upper Bound	4.6518		

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

CM1

CM2

MB1

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.



	5% Trimmed Mean	4.6042	
	Median	5.0000	
	Variance	.360	
	Std. Deviation	.59999	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.183	.214
	Kurtosis	1.539	.425
	Mean	4.3672	.05419
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2599	
	Mean Upper Bound	4.4744	
	5% Trimmed Mean	4.4167	
	Median	4.0000	
	Variance	.376	
<b>MB2</b>	Std. Deviation	.61313	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.622	.214
	Kurtosis	.572	.425
	Mean	4.3281	.05775
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.2138	
	Mean Upper Bound	4.4424	
	5% Trimmed Mean	4.3819	
	Median	4.0000	
	Variance	.427	
<b>MB3</b>	Std. Deviation	.65339	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.800	.214
	Kurtosis	1.099	.425

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**MB2**

**MB3**

**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.

e. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel



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

Descriptives				Statistic	Std. Error
Kualitas Layanan Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean			4.3381	.01225
	95% Confidence Interval for	Lower Bound		4.3141	
	Mean	Upper Bound		4.3621	
	5% Trimmed Mean			4.3799	
	Median			4.0000	
	Variance			.345	
	Std. Deviation			.58777	
	Minimum			1.00	
	Maximum			5.00	
	Range			4.00	
	Interquartile Range			1.00	
	Skewness			-.469	.051
	Kurtosis			.671	.102

Descriptives				Statistic	Std. Error
Citra Merek Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Mean			4.5273	.03270
	95% Confidence Interval for	Lower Bound		4.4629	
	Mean	Upper Bound		4.5917	
	5% Trimmed Mean			4.5434	
	Median			5.0000	
	Variance			.274	
	Std. Deviation			.52322	
	Minimum			3.00	
	Maximum			5.00	
	Range			2.00	
	Interquartile Range			1.00	
	Skewness			-.358	.152
	Kurtosis			-1.316	.303

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.



Descriptives

		Statistic	Std. Error
Mean		4.4141	.03206
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3510	
	Upper Bound	4.4771	
5% Trimmed Mean		4.4716	
Median		4.0000	
Variance		.395	
Std. Deviation		.62824	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.847	.125
Kurtosis		.905	.248



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

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

5. Hasil Evaluasi Model Struktural

Model fit and quality indices

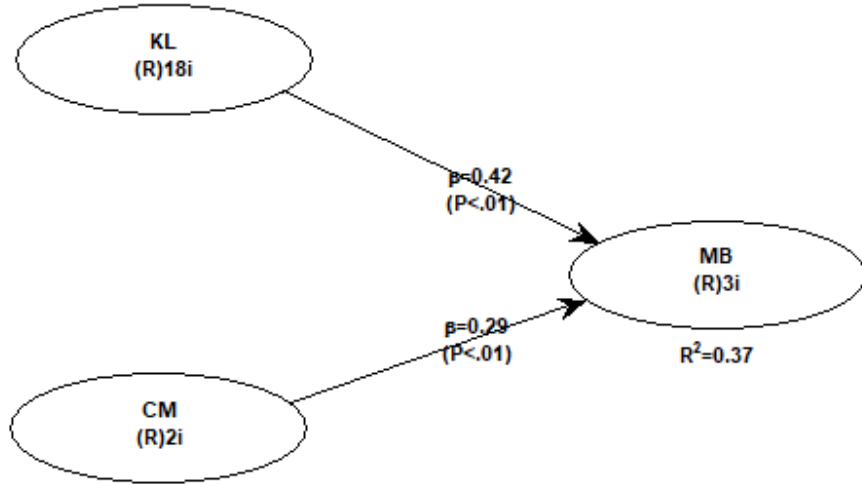
**Average path coefficient (APC)=0.353, P<0.001**  
**Average R-squared (ARS)=0.367, P<0.001**  
**Average adjusted R-squared (AARS)=0.357, P<0.001**  
**Average block VIF (AVIF)=1.253, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3**  
**Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.507, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3**  
**Tenenhaus GoF (GoF)=0.436, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36**  
**Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1**  
**R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1**  
**Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7**  
**Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7**

Sumber: *Output WarpPLS 7.0*

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.



## 6. Hasil Pengujian Hipotesis



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 7. Pengaruh Antar Variabel

Path coefficients			
	KL	CM	MB
KL			
CM			
MB	0.418	0.289	

P values			
	KL	CM	MB
KL			
CM			
MB	<0.001	<0.001	

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



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fengky Liu

NIM : 25180131

Program Studi : Manajemen

Alamat lengkap : Jl. Dwiwarna A-1 NO:416

Kode Pos : 10750

Telp Kantor : \_\_\_\_\_

Telp Rumah : \_\_\_\_\_

No. HP : 081315481963

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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

2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas skripsi adalah diluar tanggung jawab pihak kampus dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan pihak kampus dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 28 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Fengky Liu

(Nama Lengkap)

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



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

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