

LAMPIRAN

© 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.





LAMPIRAN 1

Pra-Kuesioner

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Rosita Liefianti selaku Mahasiswi dari kampus Kwik Kian Gie Program Studi Manajemen Pemasaran. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi), untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat membantu mengisi kuisisioner ini.

Bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat berarti untuk penyelesaian penelitian saya.

Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Rosita Liefianti

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Apakah anda pernah mengakses layanan Toyota *Live Showroom*?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti sampai disini)

B. Profil Responden

1. Nama Responden: _____

2. Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

3. Usia:

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

4. Pekerjaan:

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

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Pertanyaan Penelitian (Kepercayaan Merek)

Responden diharapkan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<i>Dimension of Viability</i>						
1	Merek PT Toyota-Astra Motor memenuhi harapan saya.					
2	Saya merasa percaya terhadap merek PT Toyota-Astra Motor.					
3	Merek PT Toyota-Astra Motor tidak pernah mengecewakan saya.					
4	Merek PT Toyota-Astra Motor menjamin kepuasan saya.					
<i>Dimension of Intentionality</i>						
5	Merek PT Toyota-Astra Motor jujur dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanannya.					
6	Saya dapat mengandalkan merek PT Toyota-Astra Motor untuk memecahkan masalah saya.					
7	Merek PT Toyota-Astra Motor akan berusaha untuk memuaskan saya jika terjadi masalah.					
8	Merek PT Toyota-Astra Motor akan memberikan kompensasi kepada saya dengan beberapa cara jika terjadi					

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.



	masalah saat menggunakan layanan tersebut.					
--	--	--	--	--	--	--

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

D. Pertanyaan Penelitian (Kualitas Layanan)

Responden diharapkan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Netral (N)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Reliability						
1	Toyota <i>Live Showroom</i> jarang mengalami gangguan atau kegagalan.					
2	Toyota <i>Live Showroom</i> mampu menangani permasalahan pengguna dengan baik.					
3	Toyota <i>Live Showroom</i> memberikan pelayanan yang baik secara konsisten.					
4	Toyota <i>Live Showroom</i> memberikan pelayanan yang cepat tanggap.					
Responsiveness						
5	Proses layanan Toyota <i>Live Showroom</i> berlangsung dengan cepat.					
6	Toyota <i>Advisor</i> selalu bersedia untuk membantu saya.					
7	Toyota <i>Advisor</i> selalu siap untuk menanggapi permintaan saya.					
Assurance						
8	Toyota <i>Advisor</i> mampu menumbuhkan kepercayaan pada pengguna.					

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.



9	Saya merasa aman saat bertransaksi dalam Toyota <i>Live Showroom</i> .					
10	Toyota <i>Advisor</i> selalu sopan dalam memberikan pelayanan.					
Empathy						
11	Toyota <i>Advisor</i> memberikan perhatian secara individual kepada saya.					
12	Toyota <i>Advisor</i> memperlakukan pengguna dengan kepedulian.					
13	Toyota <i>Live Showroom</i> selalu mengutamakan kepentingan pengguna.					
14	Toyota <i>Advisor</i> memahami kebutuhan saya.					
15	Waktu operasi 24 jam dari Toyota <i>Live Showroom</i> memudahkan saya dalam mengakses layanan tersebut.					
Tangibles						
16	Website Toyota <i>Live Showroom</i> terlihat sangat modern.					
17	Visual yang disediakan oleh Toyota <i>Live Showroom</i> terlihat sangat menarik.					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

E. Pertanyaan Penelitian (Kepuasan Pengguna)

Responden diharapkan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
	Fitur produk dan jasa					

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.



1	Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang ditawarkan Toyota <i>Live Showroom</i> .					
2	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Toyota <i>Advisor</i> dalam Toyota <i>Live Showroom</i> .					
Emosi Pengguna						
3	Saya merasa senang saat menggunakan Toyota <i>Live Showroom</i> .					
Atribusi untuk kesuksesan atau kegagalan pengguna						
4	Saya merasa puas dengan keberagaman layanan yang ditawarkan dalam Toyota <i>Live Showroom</i> .					
5	Layanan yang ditawarkan Toyota <i>Live Showroom</i> sudah memenuhi ekspektasi saya.					
Persepsi terhadap kesamaan dan keadilan						
6	Pelayanan yang ditawarkan oleh Toyota <i>Live Showroom</i> untuk para penggunanya sama rata.					

© 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.



LAMPIRAN 2

Data Pra-Kuesioner Variabel Kepercayaan Merek

No Responden	Butir Pernyataan							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	5	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	4	5	5
25	4	5	4	3	4	3	4	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	5	4	5	4
28	5	5	5	4	5	4	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	5	4	4	5	4	4

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



LAMPIRAN 3

Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No Responden	Butir Pernyataan								
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	5	4	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	4	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	4	4	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	4	4	5	5	5	5	5
25	4	3	4	5	3	5	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	4	5	4	5
28	4	4	5	5	5	4	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	5	4	4	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 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)

No Responden	Butir Pernyataan							
	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	5	5	4	5
24	5	5	5	5	4	5	5	5
25	4	3	5	4	3	4	5	4
26	4	4	5	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	4	4	4	4

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 4

Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna

No Responden	Butir Pernyataan					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5
19	4	4	5	5	4	4
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	4	5
24	4	4	5	5	4	5
25	4	4	3	3	5	4
26	4	4	4	4	4	4
27	5	4	5	5	4	4
28	5	5	4	5	5	4
29	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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 5

Hasil Output Uji Validitas Pra-Kuesioner Kepercayaan Merek

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.629**	.708**	.569**	.665**	.759**	.373	.516**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.043	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.629**	1	.505**	.239	.551**	.489**	.111	.277	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.203	.002	.006	.560	.138	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.708**	.505**	1	.753**	.539**	.708**	.429	.429	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.000	.002	.000	.018	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.569**	.239	.753**	1	.553**	.693**	.716**	.275	.793**
	Sig. (2-tailed)	.001	.203	.000		.002	.000	.000	.142	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.665**	.551**	.539**	.553**	1	.665**	.641**	.452	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.002		.000	.000	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.759**	.489**	.708**	.693**	.665**	1	.516**	.229	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000		.004	.223	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.373	.111	.429	.716**	.641**	.516**	1	.489**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.043	.560	.018	.000	.000	.004		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.516**	.277	.429	.275	.452	.229	.489**	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.004	.138	.018	.142	.012	.223	.006		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.X1	Pearson Correlation	.866**	.623**	.827**	.793**	.829**	.843**	.701**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6

Hasil Output Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner Kepercayaan Merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	8

LAMPIRAN 7

Hasil Output Uji Validitas Pra-Kuesioner 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

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.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

		Correlations																	
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	T.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.719**	.757**	.683**	.401	.582**	.671**	.572**	.509**	.599**	.244	.385	.385	.562**	.509**	.385	.509**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.028	.001	.000	.001	.004	.000	.194	.036	.036	.001	.004	.036	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.719**	1	.477**	.511**	.717**	.269	.694**	.729**	.740**	.607**	.526**	.211	.607**	.717**	.740**	.211	.740**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.004	.000	.150	.000	.000	.000	.000	.003	.263	.000	.000	.000	.263	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.757**	.477**	1	.539**	.277	.452	.558**	.477**	.553**	.429	.295	.207	.429	.610**	.553**	.429	.553**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.002	.138	.012	.001	.008	.002	.018	.114	.272	.018	.000	.002	.018	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.683**	.511**	.539**	1	.230	.224	.388	.331	.447	.351	.200	.351	.351	.427	.447	.351	.447	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.002		.221	.235	.034	.074	.013	.057	.289	.057	.057	.018	.013	.057	.013	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.401	.717**	.277	.230	1	.184	.319	.717**	.613**	.721**	.658**	.072	.505**	.676**	.613**	.072	.613**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.138	.221		.331	.086	.000	.000	.000	.000	.705	.004	.000	.000	.705	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.582**	.269	.452	.224	.184	1	.512**	.269	.389	.294	.140	.294	.294	.184	.389	.539**	.389	.508**
	Sig. (2-tailed)	.001	.150	.012	.235	.331		.004	.150	.034	.115	.461	.115	.115	.331	.034	.002	.034	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.671**	.694**	.558**	.388	.319	.512**	1	.535**	.604**	.247	.485**	.015	.479**	.493**	.604**	.247	.604**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.034	.086	.004		.002	.000	.188	.007	.935	.007	.006	.000	.188	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.572**	.729**	.477**	.331	.717**	.269	.535**	1	.740**	.805**	.752**	.409	.607**	.717**	.740**	.409	.740**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.008	.074	.000	.150	.002		.000	.000	.000	.025	.000	.000	.000	.025	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.509**	.740**	.553**	.447	.613**	.389	.604**	.740**	1	.523**	.559**	.196	.850**	.858**	1.000**	.523**	1.000**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.002	.013	.000	.034	.000	.000		.003	.001	.299	.000	.000	0.000	.003	0.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	.599**	.607**	.429	.351	.721**	.294	.247	.805**	.523**	1	.439	.423	.423	.505**	.523**	.423	.523**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018	.057	.000	.115	.188	.000	.003		.015	.020	.020	.004	.003	.020	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.11	Pearson Correlation	.244	.526**	.295	.200	.658**	.140	.485**	.752**	.559**	.439	1	.110	.439	.534**	.559**	.110	.559**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.194	.003	.114	.289	.000	.461	.007	.000	.001	.015		.564	.015	.002	.001	.564	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.12	Pearson Correlation	.385	.211	.207	.351	.072	.294	.015	.409	.196	.423	.110	1	.423	.072	.196	.712**	.196	.405**
	Sig. (2-tailed)	.036	.263	.272	.057	.705	.115	.935	.025	.299	.020	.564		.020	.705	.299	.000	.299	.026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.13	Pearson Correlation	.385	.607**	.429	.351	.505**	.294	.479**	.607**	.850**	.423	.439	.423	1	.721**	.850**	.712**	.850**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.036	.000	.018	.057	.004	.115	.007	.000	.000	.020	.015	.020		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.14	Pearson Correlation	.562**	.717**	.610**	.427	.676**	.184	.493**	.717**	.858**	.505	.534**	.072	.721**	1	.858**	.288	.858**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.018	.000	.331	.006	.000	.000	.004	.002	.705	.000		.000	.122	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.15	Pearson Correlation	.509**	.740**	.553**	.447	.613**	.389	.604**	.740**	1.000**	.523**	.559**	.196	.850**	.858**	1	.523**	1.000**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.002	.013	.000	.034	.000	.000	0.000	.003	.001	.299	.000	.000		.003	0.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.16	Pearson Correlation	.385	.211	.429	.351	.072	.539**	.247	.409	.523**	.423	.110	.712**	.712**	.288	.523**	1	.523**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.036	.263	.018	.057	.705	.002	.188	.025	.003	.020	.564	.000	.000	.122	.003		.003	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.17	Pearson Correlation	.509**	.740**	.553**	.447	.613**	.389	.604**	.740**	1.000**	.523**	.559**	.196	.850**	.858**	1.000**	.523**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.002	.013	.000	.034	.000	.000	0.000	.003	.001	.299	.000	.000	0.000	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.X2	Pearson Correlation	.776**	.843**	.699**	.584**	.703**	.508**	.701**	.870**	.889**	.722**	.651**	.405	.782**	.822**	.889**	.564**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.026	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 8

Hasil Output Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner Kualitas Layanan

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.

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,938	17

LAMPIRAN 9

Hasil Output Uji Validitas Pra Kuesioner Kepuasan Pengguna

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	T.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.742**	.625**	.625**	.599**	.520**	.871**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.742**	1	.443*	.443*	.737**	.539**	.830**
	Sig. (2-tailed)	,000		,014	,014	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.625**	.443*	1	.838**	.145	.625**	.791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014		,000	,445	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.625**	.443*	.838**	1	.319	.427*	.791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000		,086	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.599**	.737**	.145	.319	1	.388*	.674**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,445	,086		,034	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.520**	.539**	.625**	.427*	.388*	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	,003	,002	,000	,018	,034		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
T.Y	Pearson Correlation	.871**	.830**	.791**	.791**	.674**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 10

Hasil Output Uji Reliabilitas Pra Kuesioner Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	6

LAMPIRAN 11

Kuesioner



Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Rosita Liefianti selaku Mahasiswi dari kampus Kwik Kian Gie Program Studi Manajemen Pemasaran. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi), untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat membantu mengisi kuisioner ini.

Bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat berarti untuk penyelesaian penelitian saya.

Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Rosita Liefianti

A. Apakah anda pernah mengakses layanan Toyota *Live Showroom*?

Ya

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.

- Tidak (Mohon berhenti sampai disini)



B. Profil Responden:

1. Nama Responden: _____

2. Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

3. Usia:

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

4. Pekerjaan:

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

C. Pertanyaan Penelitian (Kepercayaan Merek)



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.

Responden diharapkan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai

jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Netral (N)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<i>Dimension of Viability</i>						
1	Merek PT Toyota-Astra Motor memenuhi harapan saya.					
2	Saya merasa percaya terhadap merek PT Toyota-Astra Motor.					
3	Merek PT Toyota-Astra Motor tidak pernah mengecewakan saya.					
4	Merek PT Toyota-Astra Motor menjamin kepuasan saya.					
<i>Dimension of Intentionality</i>						
5	Merek PT Toyota-Astra Motor jujur dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanannya.					
6	Saya dapat mengandalkan merek PT Toyota-Astra Motor untuk memecahkan masalah saya.					
7	Merek PT Toyota-Astra Motor akan berusaha untuk memuaskan saya jika terjadi masalah.					
8	Merek PT Toyota-Astra Motor akan memberikan kompensasi kepada saya dengan beberapa cara jika terjadi masalah saat menggunakan layanan tersebut.					

D. Pertanyaan Penelitian (Kualitas Layanan)



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.

Responden diharapkan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai

jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Netral (N)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Reliability						
1	Toyota <i>Live Showroom</i> jarang mengalami gangguan atau kegagalan.					
2	Toyota <i>Live Showroom</i> mampu menangani permasalahan pengguna dengan baik.					
3	Toyota <i>Live Showroom</i> memberikan pelayanan yang baik secara konsisten.					
4	Toyota <i>Live Showroom</i> memberikan pelayanan yang cepat tanggap.					
Responsiveness						
5	Proses layanan Toyota <i>Live Showroom</i> berlangsung dengan cepat.					
6	Toyota <i>Advisor</i> selalu bersedia untuk membantu saya.					
7	Toyota <i>Advisor</i> selalu siap untuk menanggapi permintaan saya.					
Assurance						
8	Toyota <i>Advisor</i> mampu menumbuhkan kepercayaan pada pengguna.					
9	Saya merasa aman saat bertransaksi dalam Toyota <i>Live Showroom</i> .					
10	Toyota <i>Advisor</i> selalu sopan dalam memberikan pelayanan.					
Emphaty						
11	Toyota <i>Advisor</i> memberikan perhatian secara individual kepada saya.					
12	Toyota <i>Advisor</i> memperlakukan pengguna dengan kepedulian.					

Hak cipta milik IBI RKG (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.



13	Toyota <i>Live Showroom</i> selalu mengutamakan kepentingan pengguna.					
14	Toyota <i>Advisor</i> memahami kebutuhan saya.					
15	Waktu operasi 24 jam dari Toyota <i>Live Showroom</i> memudahkan saya dalam mengakses layanan tersebut.					
Tangibles						
16	Website Toyota <i>Live Showroom</i> terlihat sangat modern.					
17	Visual yang disediakan oleh Toyota <i>Live Showroom</i> terlihat sangat menarik.					

E. Pertanyaan Penelitian (Kepuasan Pengguna)

Responden diharapkan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Fitur produk dan jasa						
1	Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang ditawarkan Toyota <i>Live Showroom</i> .					
2	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Toyota <i>Advisor</i> dalam Toyota <i>Live Showroom</i> .					
Emosi Pengguna						
3	Saya merasa senang saat menggunakan Toyota <i>Live Showroom</i> .					
Atribusi untuk kesuksesan atau kegagalan pengguna						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

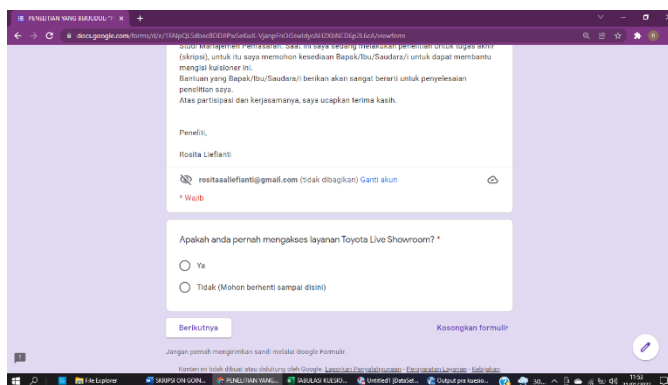
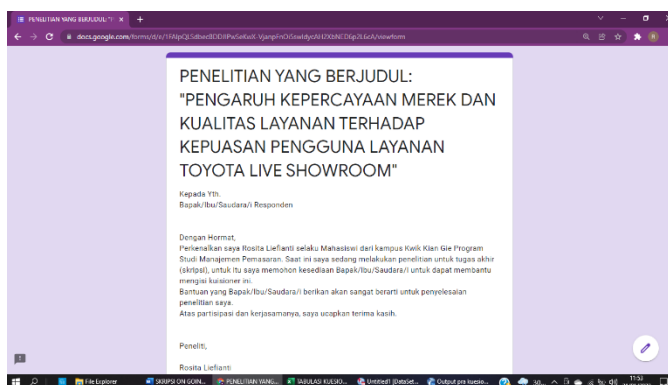
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4	Saya merasa puas dengan keberagaman layanan yang ditawarkan dalam Toyota Live Showroom.					
5	Layanan yang ditawarkan Toyota Live Showroom sudah memenuhi ekspektasi saya.					
Persepsi terhadap kesamaan dan keadilan						
6	Pelayanan yang ditawarkan oleh Toyota Live Showroom untuk para penggunanya sama rata.					

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.

LAMPIRAN 12

Kuesioner dengan Google Form



PENELITIAN YANG BERJUDUL:
"PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TOYOTA LIVE SHOWROOM"

rositaalfiant@gmail.com (Tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TOYOTA LIVE SHOWROOM

Profil Responden
 Mohon mengisi data diri Anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Nama Responden *

Nama Responden *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-laki
 Perempuan

Usia *

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

33 - 41 tahun
 42 - 50 tahun
 > 50 tahun

Pekerjaan *

Pelajar / Mahasiswa
 Karyawan
 Wiraswasta
 Ibu Rumah Tangga
 Lainnya

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
 Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan - Partisipasi Layanan - Kebijakan Privasi

PENELITIAN YANG BERJUDUL:
"PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TOYOTA LIVE SHOWROOM"

rositaalfiant@gmail.com (Tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TOYOTA LIVE SHOWROOM

Pertanyaan Penelitian (Kepercayaan Merek)
 Responden diharapkan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Netral (N)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

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

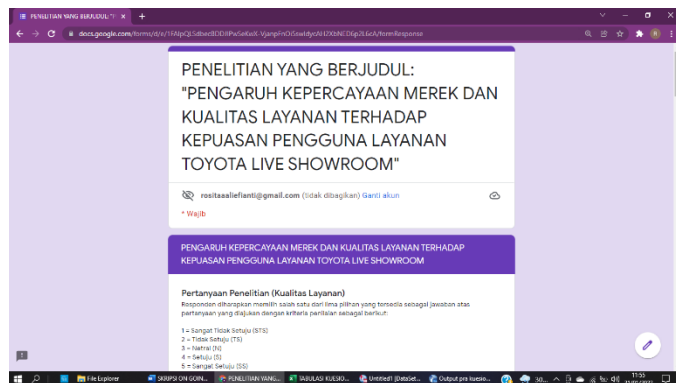
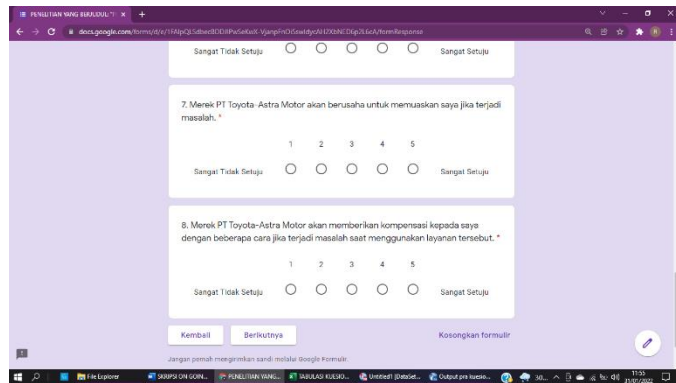
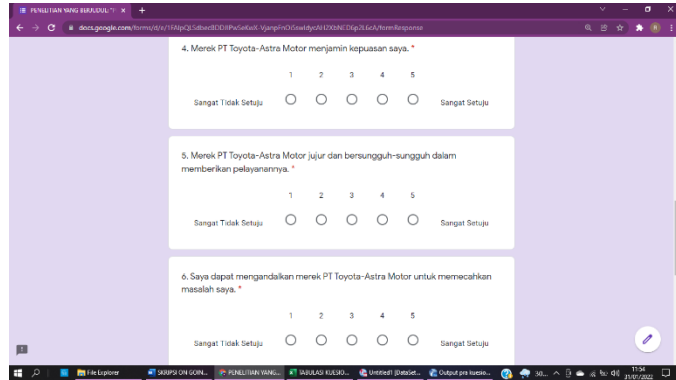
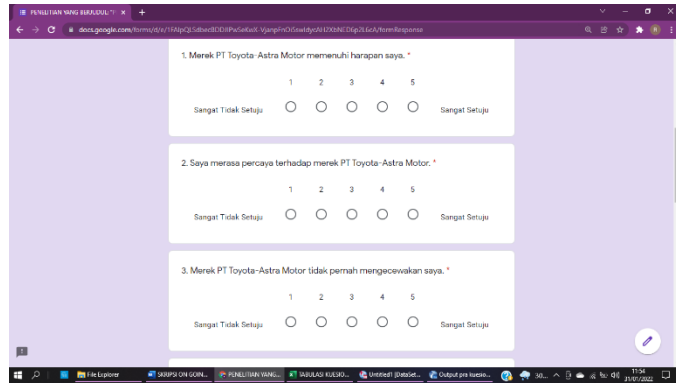
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
 SCHOOL OF BUSINESS

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

1. Toyota Live Showroom jarang mengalami gangguan atau kegagalan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

2. Toyota Live Showroom mampu menangani permasalahan pengguna dengan baik. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

3. Toyota Live Showroom memberikan pelayanan yang baik secara konsisten. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

7. Toyota Advisor selalu siap untuk menanggapi permintaan saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

8. Toyota Advisor mampu menumbuhkan kepercayaan pada pengguna. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

9. Saya merasa aman saat bertransaksi dalam Toyota Live Showroom. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

10. Toyota Advisor selalu sopan dalam memberikan pelayanan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

11. Toyota Advisor memberikan perhatian secara individual kepada saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

12. Toyota Advisor memperlakukan pengguna dengan kepedulian. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

13. Toyota Live Showroom selalu mengutamakan kepentingan pengguna. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

14. Toyota Advisor memahami kebutuhan saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

15. Waktu operasi 24 jam dari Toyota Live Showroom memudahkan saya dalam mengakses layanan tersebut. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

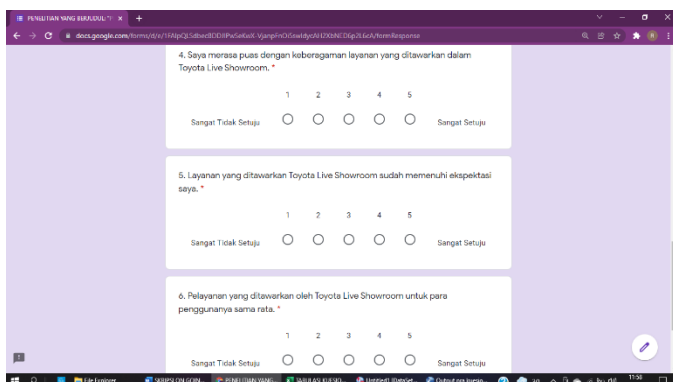
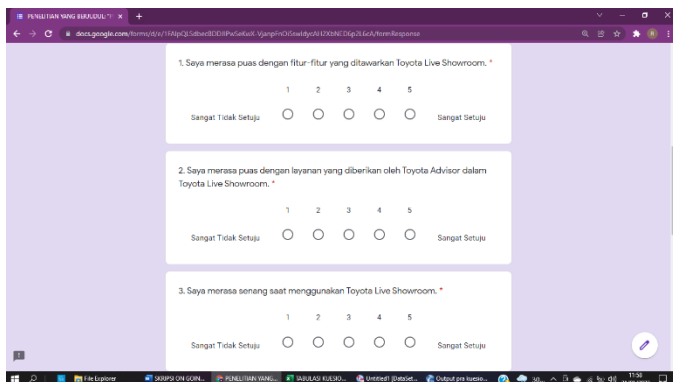
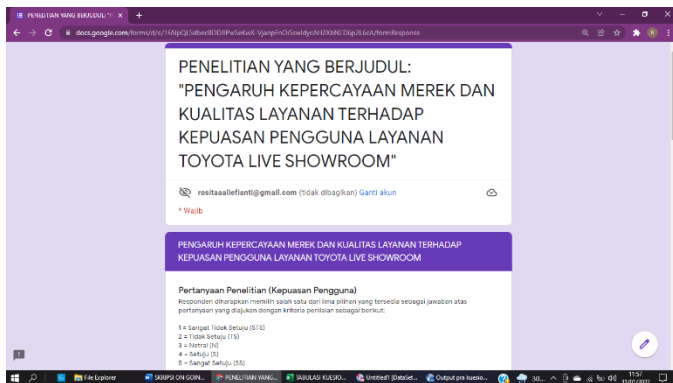
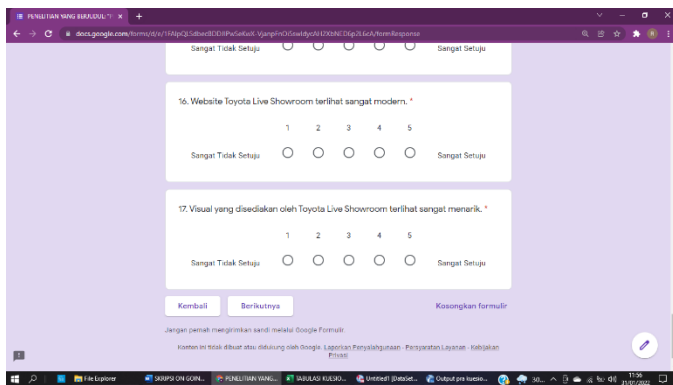


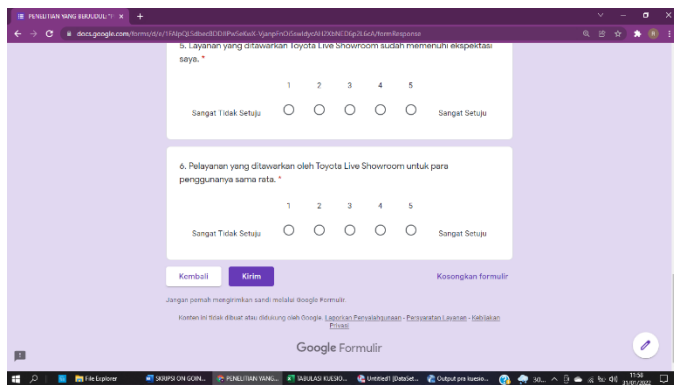
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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





LAMPIRAN 13

Data Kuesioner Variabel Kepercayaan Merek

No Responden	Butir Pernyataan							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	5	5	4	4	5	5
3	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	4	4	3	3	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	4	5	5	5	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	4	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	4	4	5
13	4	5	5	5	5	4	5	5
14	5	4	5	4	5	5	5	5
15	5	4	5	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	4	5	5
19	3	4	4	4	5	4	5	4
20	5	5	5	5	4	5	5	5
21	5	5	4	5	5	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	4	5	5	5
24	5	5	5	4	5	5	4	5
25	4	5	5	5	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	3	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	5	5	4	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	3	4	4	4	4	3
36	4	4	4	5	5	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	4	5	4	4	5
39	4	5	5	4	4	5	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	5	4	4	5	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	4	4	4	5	5	5	4
45	5	5	5	4	4	4	4	5
46	5	5	4	5	5	4	5	4
47	4	5	4	4	4	4	4	3
48	4	4	3	4	5	4	3	4
49	5	5	4	5	5	4	5	5
50	4	5	4	5	5	4	5	4
51	3	4	5	4	3	4	5	4
52	5	4	5	4	5	4	5	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	5	4	4	4	5	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	4	3	4	5	4	3
57	4	4	5	5	4	4	3	3
58	4	4	4	3	5	4	4	3
59	5	4	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	5	4	5	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	5	4	4
67	4	5	4	3	4	3	4	5
68	4	5	4	5	4	5	5	4
69	5	5	4	5	5	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.



70	5	5	4	4	4	5	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	5	5	4	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	4	5	5	5	5
76	4	5	5	4	4	5	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	5	5	4	5	4
81	5	4	4	5	5	4	5	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	3	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	4	5	5	4	5	5
88	5	5	5	4	5	5	4	5
89	4	4	5	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	5	4
91	5	5	4	5	4	5	4	5
92	4	4	3	3	3	4	4	3
93	3	3	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	5	5	5	5
95	5	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	4	5	4	5	4	5	4
98	4	5	4	5	4	5	4	5
99	5	4	5	4	5	4	5	4
100	4	5	4	3	4	4	5	4
101	4	5	4	5	4	5	4	5
102	5	4	5	4	5	4	5	4
103	5	5	5	4	5	4	5	5
104	4	5	4	5	4	5	4	5
105	4	4	4	5	5	4	4	4
106	4	5	4	4	4	4	5	5
107	5	4	5	4	5	4	5	4
108	4	4	5	5	5	5	5	5
109	5	4	5	4	5	4	5	4
110	4	5	4	5	5	5	5	5
111	3	4	4	4	4	3	4	4
112	4	4	4	5	4	5	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

113	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	5	2	3	4	3	3	3
118	3	5	4	5	3	5	5	4
119	3	3	4	3	4	3	4	3
120	3	4	4	3	4	4	4	3
121	4	4	4	4	5	4	5	4
122	4	4	5	4	4	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	5	4	4	4	4	5	5	5
125	4	4	4	3	4	4	4	3

LAMPIRAN 14

Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No Responden	Butir Pernyataan								
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
1	4	4	5	5	5	5	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
5	5	4	3	4	5	4	3	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	5	5	4	4	5	5
13	5	5	4	5	4	5	4	5	4
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	5	5	5	5	5
19	4	5	4	5	5	4	5	4	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	5	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.



24	5	5	5	4	5	5	5	4	5
25	5	5	5	5	4	4	5	5	5
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4
27	4	5	5	5	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	5	4	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	4	4	5	4	4	4	5	5
36	4	4	5	4	4	4	4	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	5	5	4	5	4	4	4
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4
42	5	4	5	5	5	4	5	4	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	4	5	3	4	4	4	5
45	4	5	5	4	4	4	4	4	4
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	5	4	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4
49	4	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	4	5	5	5	5	5	5
51	3	4	5	4	3	4	5	4	3
52	5	4	5	4	5	4	4	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	4	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	3	4	5	4	3	4	5	4	3
57	5	4	3	4	5	4	3	4	5
58	5	4	5	5	5	4	4	4	4
59	4	4	5	5	5	5	4	4	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	4	4	5	5	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



67	4	3	4	5	3	5	4	3	4
68	4	5	5	5	5	5	5	4	4
69	5	5	5	4	4	5	5	5	5
70	5	5	5	4	4	5	5	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	4	4	4	4	5	5	5	5
77	4	4	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	5	4	4	4	4
81	4	5	5	5	5	4	4	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	5	4	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	5	5	5	5	4
89	5	5	4	4	4	5	5	5	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	5	5	4	5	5	4
92	3	4	3	3	3	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	5	4	5	4	5
95	4	4	5	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	5	4	5	4	5	4	5	4
98	4	5	4	5	4	5	4	5	4
99	4	5	4	5	4	5	4	5	4
100	3	4	4	4	3	4	4	5	5
101	4	5	4	5	4	5	4	5	4
102	4	5	4	5	4	5	4	5	4
103	4	4	5	5	4	4	4	5	5
104	5	4	5	4	5	4	5	4	5
105	3	3	3	4	4	4	4	4	4
106	4	5	5	4	4	5	5	5	5
107	5	5	5	4	4	5	4	5	4
108	4	4	5	4	3	5	5	4	5
109	5	4	5	4	5	4	5	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

110	4	4	4	4	4	5	5	5	5
111	3	3	3	3	4	4	4	3	3
112	4	4	5	5	4	4	3	5	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	5	4	4	5	5	5	5	5	4
115	4	3	3	3	3	3	3	3	4
116	4	4	4	5	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	3	4	4	4	4
118	4	5	5	4	3	4	3	5	5
119	5	4	4	5	4	4	4	4	4
120	4	4	4	3	4	3	4	4	3
121	3	4	4	4	4	4	3	4	4
122	2	3	4	3	4	4	4	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	5	5	4	5	4	4	4	5	4
125	3	4	4	4	4	4	4	4	3

No Responden	Butir Pernyataan								
	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	5	4	3	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	4	5	5	4	5	5
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	5	4	5	5
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5
19	4	5	4	5	5	5	4	5	5
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21	5	4	4	4	4	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	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.



24	4	5	4	5	5	5	4	5
25	5	4	5	5	5	5	5	5
26	3	4	3	4	3	4	3	4
27	5	5	5	5	4	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	4	4	5	5	4
36	5	5	5	5	4	5	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	5	4	4	4	5	4
39	5	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	4	4	4	4	4	4
42	5	4	5	5	5	5	4	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	5	4	5	5	5	5
45	5	4	4	4	4	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	5	5	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	5
49	5	5	5	5	4	5	4	5
50	5	4	4	5	4	5	5	5
51	4	5	4	3	4	5	4	3
52	5	5	4	5	5	4	4	5
53	4	4	5	4	4	4	4	4
54	4	4	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5
56	3	4	5	4	3	4	5	4
57	4	3	4	5	3	4	3	4
58	5	4	4	4	5	4	4	5
59	5	5	4	5	4	5	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	3	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



67	4	3	5	4	3	4	5	4
68	4	4	5	5	5	5	5	5
69	5	4	5	5	5	4	5	4
70	4	4	4	5	5	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	4	5	4	5	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	5	5	4	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	5	5	5	5	4
81	5	4	5	5	4	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	4	5	5	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	5	3	4	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	4
89	4	4	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	4	4	5	4	4
91	5	5	5	4	4	4	5	5
92	4	4	4	3	4	3	4	3
93	4	4	4	4	3	4	4	4
94	4	5	4	5	4	5	4	5
95	4	4	4	4	4	5	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	4	5	4	5	4	5	4
98	5	4	5	4	5	4	5	4
99	5	4	5	4	5	4	5	4
100	4	5	5	5	4	4	5	5
101	5	4	5	4	5	4	5	4
102	5	4	5	4	5	4	5	4
103	4	5	5	5	4	4	5	5
104	4	5	4	5	4	5	4	5
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	5	4	4	5	4	4
107	5	4	5	4	5	4	5	4
108	4	5	4	4	5	5	5	5
109	5	4	5	4	5	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



110	5	5	5	5	4	5	5	5
111	4	4	4	4	4	3	3	3
112	5	4	4	5	5	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	5	5	5	5	5	5
115	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	5	4	4	4	4	4
117	3	3	4	4	4	4	3	4
118	5	3	5	5	5	4	4	5
119	5	4	5	4	4	5	5	5
120	4	4	4	4	3	3	4	4
121	5	4	4	4	4	5	4	5
122	4	4	4	4	3	4	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	5	5	3	3	5	5	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 15

Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna

No Responden	Butir Pernyataan					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	5
3	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	4
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	5	5	4
13	5	5	4	5	5	5
14	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	4	4	5
16	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	5	4	5
19	5	4	5	5	4	4
20	4	5	5	5	4	5

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.



21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	4
24	4	5	5	4	5	5
25	4	4	5	5	4	4
26	5	4	5	4	5	4
27	5	5	4	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	5	4	5
31	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5
35	5	4	5	4	4	4
36	5	4	5	5	4	5
37	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	5	4	4
39	4	4	4	4	4	5
40	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	5
42	5	4	5	4	5	5
43	5	5	5	5	5	5
44	5	5	4	4	5	3
45	5	5	5	5	5	5
46	4	5	5	4	5	5
47	4	5	4	4	4	4
48	4	5	5	5	4	5
49	4	5	4	5	4	5
50	4	4	5	5	5	5
51	5	4	3	4	5	4
52	4	5	4	5	4	4
53	4	4	4	4	4	4
54	4	5	5	5	4	5
55	5	5	5	5	5	5
56	5	4	5	4	3	4
57	5	4	3	4	5	4
58	5	5	5	5	4	5
59	5	4	5	4	5	4
60	5	5	5	5	5	5
61	5	4	4	4	5	4
62	5	5	5	5	5	3
63	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



64	4	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	3	5	4
68	5	5	4	5	4	5
69	5	5	4	5	5	5
70	5	4	5	4	5	4
71	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	4	4	5
73	5	5	5	5	5	5
74	3	3	4	4	5	5
75	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	5
77	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5
80	4	5	4	4	5	4
81	5	5	5	4	4	5
82	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4
85	4	5	4	3	4	5
86	4	5	4	5	5	4
87	5	5	5	4	5	5
88	5	5	5	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	5
91	5	5	5	4	5	5
92	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	5	4	4
94	4	5	4	5	4	5
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4
97	5	4	5	4	5	4
98	5	4	5	4	5	4
99	5	4	5	4	5	4
100	4	4	5	5	4	4
101	5	4	5	4	5	4
102	5	4	5	4	5	4
103	5	4	4	5	5	5
104	4	5	4	5	4	5
105	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	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.



107	5	4	5	4	5	4
108	5	5	4	4	4	5
109	5	4	5	4	5	4
110	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	4	4	4
112	4	5	5	5	4	4
113	3	3	3	3	3	3
114	4	4	5	5	4	5
115	3	3	4	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	3	3
118	4	3	5	4	5	4
119	4	4	4	4	4	5
120	3	4	3	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	3	5	4
123	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	3	4

LAMPIRAN 16

Data Profil Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
2	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
3	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
4	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
5	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
6	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
7	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
8	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
9	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
10	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
11	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
12	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
13	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
14	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
15	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
16	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
17	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
18	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 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.

19	Perempuan	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga
20	Laki-laki	42 - 50 tahun	Wiraswasta
21	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
22	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
23	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
24	Laki-laki	15 - 23 tahun	Karyawan
25	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
26	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
27	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
28	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
29	Perempuan	15 - 23 tahun	Ibu Rumah Tangga
30	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
31	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
32	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
33	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
34	Laki-laki	24 - 32 tahun	Pelajar / Mahasiswa
35	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
36	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
37	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
38	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
39	Perempuan	24 - 32 tahun	Pelajar / Mahasiswa
40	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
41	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
42	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
43	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
44	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
45	Perempuan	42 - 50 tahun	Karyawan
46	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
47	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
48	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
49	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
50	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
51	Perempuan	42 - 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
52	Perempuan	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
53	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
54	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
55	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
56	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
57	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
58	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
59	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
60	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
61	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / 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.



62	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
63	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
64	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
65	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
66	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
67	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
68	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
69	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
70	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
71	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
72	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
73	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
74	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
75	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
76	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
77	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
78	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
79	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
80	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
81	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
82	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
83	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
84	Perempuan	42 - 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
85	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
86	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
87	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
88	Perempuan	33 - 41 tahun	Karyawan
89	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
90	Laki-laki	24 - 32 tahun	Karyawan
91	Laki-laki	42 - 50 tahun	Wiraswasta
92	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
93	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
94	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
95	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
96	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
97	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
98	Laki-laki	24 - 32 tahun	Pelajar / Mahasiswa
99	Laki-laki	15 - 23 tahun	Karyawan
100	Laki-laki	24 - 32 tahun	Pelajar / Mahasiswa
101	Laki-laki	33 - 41 tahun	Karyawan
102	Laki-laki	15 - 23 tahun	Karyawan
103	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
104	Laki-laki	15 - 23 tahun	Karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



105	Perempuan	15 - 23 tahun	Karyawan
106	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
107	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
108	Perempuan	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga
109	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
110	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
111	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
112	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
113	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
114	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
115	Laki-laki	15 - 23 tahun	Karyawan
116	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
117	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
118	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
119	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
120	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
121	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
122	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
123	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
124	Perempuan	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
125	Laki-laki	15 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa

LAMPIRAN 17

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	46	36,8	36,8	36,8
	Perempuan	79	63,2	63,2	100,0
	Total	125	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 IBIKGG.

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



LAMPIRAN 18

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Usia

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-23 tahun	110	88,0	88,0	88,0
	24-32 tahun	5	4,0	4,0	92,0
	33-41 tahun	4	3,2	3,2	95,2
	42-50 tahun	5	4,0	4,0	99,2
	>50 tahun	1	,8	,8	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

LAMPIRAN 19

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	107	85,6	85,6	85,6
	Karyawan	10	8,0	8,0	93,6
	Wiraswasta	2	1,6	1,6	95,2
	Ibu Rumah Tangga	6	4,8	4,8	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

LAMPIRAN 20

Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel dan Confidence Interval

Kepercayaan Merek

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	of the Difference	
					Lower	Upper
X1.1	83,524	124	,000	4,51200	4,4051	4,6189
X1.2	95,030	124	,000	4,59200	4,4964	4,6876
X1.3	82,857	124	,000	4,47200	4,3652	4,5788
X1.4	77,677	124	,000	4,45600	4,3425	4,5695
X1.5	92,135	124	,000	4,58400	4,4855	4,6825
X1.6	84,667	124	,000	4,46400	4,3596	4,5684
X1.7	92,135	124	,000	4,58400	4,4855	4,6825
X1.8	76,130	124	,000	4,44800	4,3324	4,5636

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 21

Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel dan Confidence Interval

Kualitas Layanan

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	of the Difference	
					Lower	Upper
X2.1	69,021	124	,000	4,29600	4,1728	4,4192
X2.2	80,852	124	,000	4,44800	4,3391	4,5569
X2.3	83,213	124	,000	4,49600	4,3891	4,6029
X2.4	81,302	124	,000	4,48800	4,3787	4,5973
X2.5	75,995	124	,000	4,42400	4,3088	4,5392
X2.6	87,671	124	,000	4,52000	4,4180	4,6220
X2.7	83,361	124	,000	4,50400	4,3971	4,6109
X2.8	88,602	124	,000	4,55200	4,4503	4,6537
X2.9	81,737	124	,000	4,51200	4,4027	4,6213
X2.10	89,490	124	,000	4,57600	4,4748	4,6772
X2.11	82,540	124	,000	4,42400	4,3179	4,5301
X2.12	91,141	124	,000	4,56000	4,4610	4,6590
X2.13	83,702	124	,000	4,52000	4,4131	4,6269
X2.14	79,324	124	,000	4,46400	4,3526	4,5754
X2.15	87,060	124	,000	4,56800	4,4641	4,6719
X2.16	84,102	124	,000	4,53600	4,4292	4,6428
X2.17	87,060	124	,000	4,56800	4,4641	4,6719

LAMPIRAN 22

Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel dan Confidence Interval

Kepuasan Pengguna

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	of the Difference	
					Lower	Upper
Y.1	86,264	124	,000	4,54400	4,4397	4,6483
Y.2	87,482	124	,000	4,51200	4,4099	4,6141
Y.3	86,264	124	,000	4,54400	4,4397	4,6483
Y.4	84,755	124	,000	4,47200	4,3676	4,5764
Y.5	87,482	124	,000	4,51200	4,4099	4,6141
Y.6	85,434	124	,000	4,51200	4,4075	4,6165

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 23

Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			125
Normal Parameters ^{ab}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,43492812
Most Extreme Differences	Absolute		,148
	Positive		,148
	Negative		-,087
Kolmogorov-Smirnov Z			1,650
Asymp. Sig. (2-tailed)			,009
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

LAMPIRAN 24

Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,679	,454		5,898	,000
	X1	-,028	,026	-,195	-1,069	,287
	X2	-,015	,013	-,224	-1,223	,224

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 25

Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,238	,695		3,221	,002		
	X1	,229	,040	,330	5,769	,000	,204	4,892
	X2	,218	,019	,652	11,394	,000	,204	4,892

a. Dependent Variable: Y

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 26

Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.946 ^a	.894	.892	.60772	1,919

a. Predictors: (Constant), LAG_X2, LAG_X1

b. Dependent Variable: LAG_Y

LAMPIRAN 27

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	582,162	2	291,081	685,687	.000 ^b
	Residual	51,790	122	.425		
	Total	633,952	124			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

LAMPIRAN 28

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,238	,695		3,221	,002
	X1	,229	,040	,330	5,769	,000
	X2	,218	,019	,652	11,394	,000

a. Dependent Variable: Y

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 29

Hasil Output Analisis Regresi Berganda Koefisien Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 ^a	.918	.917	.65154
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

