



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### Kuesioner

Selamat pagi/siang/sore/malam. Perkenalkan saya Karin Limas mahasiswi dari Kwik Kian Gie School of Business ingin menyelesaikan tugas akhir skripsi saya yang berjudul pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada The BodyShop Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

#### Bagian I : Screening

dengan mengisi kuesioner ini berarti partisipan sudah memenuhi kriteria penelitian ini yaitu:

1. Pernah memakai atau membeli produk The BodyShop.
2. Pernah melakukan pembelian produk The BodyShop di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

Terima kasih bagi partisipan yang sudah bersedia/berkenan untuk mengisi kuesioner ini.

#### Bagian II : Profil Responden

Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

nama:

nomor telpon/e-mail

jenis kelamin





- a. Wanita
- b.  Pria

Usia (diatas 18 tahun)

Pekerjaan

- a. Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wirausaha
- d. Ibu rumah tangga
- e. Lainnya

bagian III : Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Pengisian:

Responden diminta untuk memilih satu 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 sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

Tidak Setuju (TS) : 2

Netral (N): 3

Setuju (S): 4

Sangat Setuju (SS): 5

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.



**Citra Merek**

no	pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk The BodyShop memiliki nilai ramah lingkungan.					
2	Produk The BodyShop memiliki nilai ramah lingkungan terhadap produknya.					
3	Produk The BodyShop dibuat dari bahan ramah lingkungan.					
4	Produk The BodyShop memiliki variasi yang banyak, mempermudah untuk memenuhi kebutuhan konsumen.					
5	Saya menggunakan produk The BodyShop karena memiliki nilai ramah lingkungan.					
6	Saya menggunakan produk The BodyShop karena saya memiliki kesamaan nilai tentang ramah lingkungan.					
7	Produk The Bodyshop memiliki banyak varian yang bisa menyesuaikan dengan semua jenis kulit					

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



Kualitas produk

no	pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa cocok menggunakan produk The BodyShop.				
2	Saya merasa kulit saya semakin baik setelah memakai produk The BodyShop.				
3	The BodyShop memiliki produk untuk jenis kulit saya.				
3	The BodyShop memiliki produk untuk jenis kulit saya.				
5	Produk The BodyShop tidak merusak lingkungan dan aman digunakan.				
6	Produk The Bodyshop cocok dengan jenis kulit orang indonesia.				
7	Produk The BodyShop memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kendala kulit.				
8	The BodyShop memiliki produk spesifik untuk segala jenis kulit.				
9	produk The BodyShop memiliki ukuran kemasan yang sesuai dengan kebutuhan saya.				
10	Produk The BodyShop memiliki kemasan yang ramah lingkungan.				
11	The BodyShop memiliki produk yang terbuat dari bahan-bahan yang aman untuk kulit.				
12	Produk TheBodyShop tidak melakukan tes produk terhadap hewan dan ramah untuk lingkungan.				

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

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



### Loyalita Pelanggan

no	pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya akan terus menggunakan dan merasa puas dengan produk The BodyShop.				
2	Saya merasa produk The Bodyshop adalah produk yang tepat untuk saya.				
3	Saya merekomendasikan produk The BodyShop karena produk The BodyShop bagus dan cocok untuk kulit saya.				

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 Citra Merek (X<sub>1</sub>)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3



4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	3	3	5	1	3	3	4	5	2	1	2
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5
3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

1. Ditarang 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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3
3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2
3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang 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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





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

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

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.



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



### Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)

CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	CP7	CP8	CP9	CP1	CP1	CP1
3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3

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



5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	3	3	5	1	3	3	4	5	2	1	2
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5
3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

1. Ditarang 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3
3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2
3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3
3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5

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.



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

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

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## Variabel Loyalitas Pelanggan (Y<sub>2</sub>)

	LP1	LP2	LP3
	2	3	3
	4	4	5
	3	3	4
	3	3	4
	5	5	4
	4	5	5
	3	4	5
	4	4	4
	4	4	4
	4	4	4
	4	5	5
	4	5	4
	5	5	4
	3	3	4
	5	4	5
	3	4	3
	4	3	4
	3	4	4
	2	3	3
	4	5	5

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.





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

1. Ditarang 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	4	4
4	4	5
4	4	4
4	3	4
5	5	5
4	4	3
3	3	4
4	5	4
3	3	3
4	4	4
5	5	4
4	4	3
2	3	3
5	5	5
5	5	5
3	3	3
5	5	5
4	4	4
3	3	4
3	3	3
4	3	4
4	3	4
3	5	4

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

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



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

1. Ditarang 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.



5	4	5
4	4	5
4	5	4
5	4	5
5	5	5
4	5	5
5	5	4
5	5	4
4	5	4
4	4	4
4	4	5

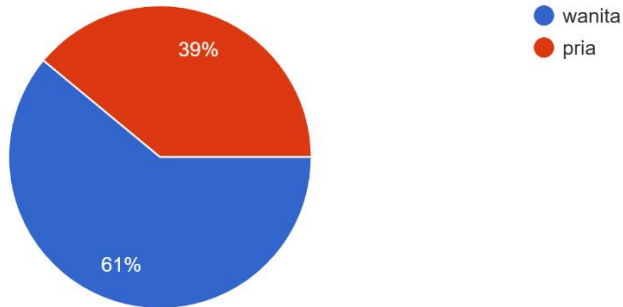
Hak Cipta Dilindungi

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

### Data Profil Responden

#### a. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin

jenis kelamin  
100 responses



1. Ditarang 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. Persentase responden berdasarkan usia**

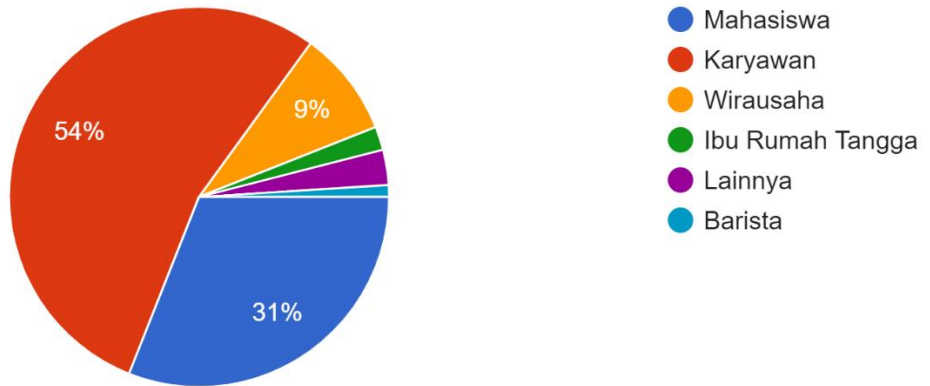
Usia	Jumlah Responden	Persentase(%)
18-26 tahun	88	88%
27-35 tahun	7	7%
36-44 tahun	3	3%

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**c. Persentase responden berdasarkan pekerjaan**

Pekerjaan  
100 responses



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 3

#### Hasil Output

#### 1. Uji Validitas

	CM	KP	LP	Type (as defined)	SE	P value
X1.1	(0.695)	0.150	-0.443	Reflective	0.083	<0.001
X1.2	(0.726)	0.664	-0.549	Reflective	0.082	<0.001
X1.3	(0.562)	0.231	-0.365	Reflective	0.086	<0.001
X1.4	(0.699)	-0.029	0.071	Reflective	0.083	<0.001
X1.5	(0.835)	-0.625	0.247	Reflective	0.080	<0.001
X1.6	(0.789)	-0.416	0.236	Reflective	0.081	<0.001
X1.7	(0.676)	0.228	0.693	Reflective	0.083	<0.001
X2.1	-0.274	(0.737)	0.253	Reflective	0.082	<0.001
X2.2	-0.195	(0.836)	0.336	Reflective	0.080	<0.001
X2.3	-0.178	(0.820)	-0.078	Reflective	0.080	<0.001
X2.4	0.234	(0.716)	-0.395	Reflective	0.082	<0.001
X2.5	0.332	(0.807)	-0.100	Reflective	0.080	<0.001
X2.6	0.041	(0.698)	-0.062	Reflective	0.083	<0.001
X2.7	-0.230	(0.829)	0.002	Reflective	0.080	<0.001
X2.8	0.052	(0.719)	0.058	Reflective	0.082	<0.001
X2.9	-0.237	(0.754)	0.112	Reflective	0.081	<0.001
X2.10	-0.009	(0.785)	0.041	Reflective	0.081	<0.001
X2.11	0.321	(0.768)	-0.148	Reflective	0.081	<0.001
X2.12	0.206	(0.676)	-0.063	Reflective	0.083	<0.001
Y1.1	-0.090	-0.153	(0.900)	Reflective	0.078	<0.001
Y1.2	0.440	-0.388	(0.872)	Reflective	0.079	<0.001
Y1.3	-0.366	0.576	(0.826)	Reflective	0.080	<0.001

Sumber : Output WarpPLS 7.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



## 2. Uji Reliabilitas

	CM	KP	LP
R-squared			0.627
Adj. R-squared			0.620
Composite reliab.	0.879	0.944	0.900
Cronbach's alpha	0.839	0.934	0.833
Avg. var. extrac.	0.513	0.584	0.751

## 3. Statistic Deskriptif setiap Variabel

### a. Skor Rata-rata Variabel Citra Merek

CM1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	13	13,0	13,0	13,0
	SETUJU	47	47,0	47,0	60,0
	SANGAT SETUJU	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

CM2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	6	6,0	6,0	6,0
	SETUJU	53	53,0	53,0	59,0
	SANGAT SETUJU	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

CM3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	11	11,0	11,0	11,0
	SETUJU	49	49,0	49,0	60,0
	SANGAT SETUJU	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

CM4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	6	6,0	6,0	7,0
	SETUJU	44	44,0	44,0	51,0
	SANGAT SETUJU	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

CM5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4,0	4,0	4,0
	NETRAL	19	19,0	19,0	23,0
	SETUJU	39	39,0	39,0	62,0
	SANGAT SETUJU	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	





**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.

CM6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	TIDAK SETUJU	3	3,0	3,0	4,0
	NETRAL	16	16,0	16,0	20,0
	SETUJU	40	40,0	40,0	60,0
	SANGAT SETUJU	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

CM7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	21	21,0	21,0	22,0
	SETUJU	45	45,0	45,0	67,0
	SANGAT SETUJU	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**b. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Produk**

KPI1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	20	20,0	20,0	21,0
	SETUJU	45	45,0	45,0	66,0
	SANGAT SETUJU	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**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.

<b>KP2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	21	21,0	21,0	21,0
	SETUJU	40	40,0	40,0	61,0
	SANGAT SETUJU	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>KP3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	15	15,0	15,0	16,0
	SETUJU	43	43,0	43,0	59,0
	SANGAT SETUJU	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>KP4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,0	2,0	2,0
	NETRAL	13	13,0	13,0	15,0
	SETUJU	46	46,0	46,0	61,0
	SANGAT SETUJU	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>KP5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	17	17,0	17,0	18,0
	SETUJU	39	39,0	39,0	57,0
	SANGAT SETUJU	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**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.

<b>KP6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	14	14,0	14,0	14,0
	SETUJU	45	45,0	45,0	59,0
	SANGAT SETUJU	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>KP7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	14	14,0	14,0	15,0
	SETUJU	44	44,0	44,0	59,0
	SANGAT SETUJU	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>KP8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	13	13,0	13,0	14,0
	SETUJU	49	49,0	49,0	63,0
	SANGAT SETUJU	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<b>KP9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	13	13,0	13,0	13,0
	SETUJU	42	42,0	42,0	55,0
	SANGAT SETUJU	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>KP10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	13	13,0	13,0	14,0
	SETUJU	43	43,0	43,0	57,0
	SANGAT SETUJU	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

KP11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	NETRAL	9	9,0	9,0	10,0
	SETUJU	45	45,0	45,0	55,0
	SANGAT SETUJU	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KP12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	TIDAK SETUJU	3	3,0	3,0	4,0
	NETRAL	16	16,0	16,0	20,0
	SETUJU	43	43,0	43,0	63,0
	SANGAT SETUJU	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**c. Skor Rata-rata Variabel Loyalitas Pelanggan**

LP1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	5	5,0	5,0	5,0
	NETRAL	25	25,0	25,0	30,0
	SETUJU	46	46,0	46,0	76,0
	SANGAT SETUJU	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



LP2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	4	4,0	4,0	4,0
	NETRAL	24	24,0	24,0	28,0
	SETUJU	42	42,0	42,0	70,0
	SANGAT SETUJU	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LP3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	16	16,0	16,0	16,0
	SETUJU	55	55,0	55,0	71,0
	SANGAT SETUJU	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### d. Mean

##### 1. Citra Merek

Statistics		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.27	4.35	4.29	4.41	4.11	4.15	4.10
Std. Error of Mean		.068	.059	.066	.065	.085	.087	.076
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	5	4	4a	4
Std. Deviation		.679	.592	.656	.653	.852	.869	.759
Variance		.462	.351	.430	.426	.725	.755	.576
Range		2	2	2	3	3	4	3
Minimum		3	3	3	2	2	1	2
Maximum		5	5	5	5	5	5	5
Sum		427	435	429	441	411	415	410
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown								

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



## 2. Kualitas Produk

		Statistics											
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,12	4,18	4,24	4,22	4,23	4,27	4,25	4,22	4,32	4,28	4,33	4,12
Std. Error of Mean		0,076	0,076	0,074	0,075	0,080	0,069	0,073	0,070	0,069	0,073	0,073	0,086
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4	5	4	4	4	5	4 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	4
Std. Deviation		0,756	0,757	0,740	0,746	0,802	0,694	0,730	0,705	0,695	0,726	0,726	0,856
Variance		0,571	0,573	0,548	0,557	0,644	0,482	0,533	0,497	0,482	0,527	0,526	0,733
Range		3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4
Minimum		2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum		412	418	424	422	423	427	425	422	432	428	433	412
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown.													

## 3. Loyalitas Pelanggan

		Statistics		
		LP1	LP2	LP3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3,89	3,98	4,13
Std. Error of Mean		0,083	0,084	0,066
Median		4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4
Std. Deviation		0,827	0,841	0,661
Variance		0,685	0,707	0,437
Range		3	3	2
Minimum		2	2	3
Maximum		5	5	5
Sum		389	398	413

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. Hasil Evaluasi Model Struktural

##### Model fit and quality indices

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

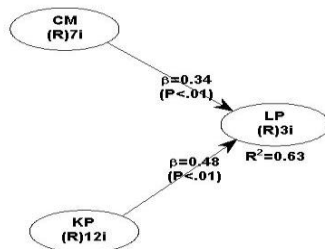
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

-----

Average path coefficient (APC)=0.410,  $P < 0.001$   
 Average R-squared (ARS)=0.627,  $P < 0.001$   
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.620,  $P < 0.001$   
 Average block VIF (AVIF)=3.836, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=3.733, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 5$   
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.622, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
 Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1  
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$   
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

Sumber : Output WarpPLS 7.0

#### 5. Hasil Pengujian Hipotesis



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. Pengaruh antar Variabel

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

```

*****
* Path coefficients and P values *
*****
Path coefficients
-----
          CM      KP      LP
LP      0.340  0.480

P values
-----
          CM      KP      LP
LP      <0.001      <0.001

```

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.