



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### KUESIONER PRA PENELITIAN

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu, Saudara/i, perkenalkan nama saya Sarifah Aisyah Najmah, saya mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi. Penelitian ini mengenai pengaruh pengalaman konsumen terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada produk Foule. Oleh karena itu, saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing-masing. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Apakah Anda pernah memiliki produk Foule?

a. Ya

b. Tidak (maka pertanyaan berhenti disini, terima kasih)

#### Profil Responden

**Petunjuk : Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban Anda.**

1. Nama Anda :

2. Jenis Kelamin :

a. Pria

b. Wanita

3. Usia Anda :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG 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.



- a. 17 – 24 tahun
- b. 25 – 34 tahun
- c. 35 – 50 tahun
- d. > 50 tahun

4. Pekerjaan Anda :

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Karyawan / Wirausaha
- c. Ibu Rumah Tangga
- d. Lain-lain

**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.



**Petunjuk : Berilah tanda check (√) untuk pernyataan yang sesuai dengan jawaban**

**C** **Anda pada tabel di bawah ini.**

**Keterangan :**

**STS** = Sangat Tidak Setuju

**S** = Setuju

**TS** = Tidak Setuju

**SS** = Sangat Setuju

**N** = Netral

**A. Pengalaman Merek**

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya senang memiliki produk Foule					
2.	Brand Foule membuat saya lebih percaya diri					
3.	Brand Foule membuat penampilan saya menjadi elegan					
4.	Brand Foule membuat saya lebih fashionable					
5.	saya selalu membawa produk Foule setiap saya berpergian					

**B. Kepuasan Konsumen**

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya menyukai pelayanan dari karyawan toko					
2.	Pelayanan sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan					
3.	Karyawan toko tahu apa yang saya butuhkan					
4.	Secara keseluruhan saya selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik					
5.	Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan penjualannya					

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. Loyalitas Konsumen

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Urusan fashion Foule pilihan utama					
2.	Dalam urusan sepatu saya selalu memilih produk Foule					
3.	Saya tidak terpengaruh oleh berita negative dari produk Foule					
4.	Saya mendukung Foule ketika ada berita yang kurang baik tentang produk foule					
5.	Saya pernah mempromosikan merek Foule di media sosial saya					
6.	Saya pernah merekomendasikan teman untuk membeli sepatu merek Foule					

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



## Lampiran 2

### Hasil Output

#### 1. Uji Validitas (*Factor Loading and P-Value*)

	PK	KK	LK	Type (as defined)	SE	P value
PK1.3	(0.672)	0.311	-0.188	Reflective	0.075	<0.001
PK1.4	(0.672)	-0.323	0.046	Reflective	0.075	<0.001
PK1.5	(0.720)	-0.025	-0.008	Reflective	0.074	<0.001
PK1.6	(0.725)	-0.357	0.055	Reflective	0.074	<0.001
PK1.8	(0.654)	0.346	-0.089	Reflective	0.075	<0.001
PK1.7	(0.555)	0.105	0.215	Reflective	0.077	<0.001
KK1.1	0.106	(0.616)	0.005	Reflective	0.076	<0.001
KK1.3	-0.053	(0.754)	-0.073	Reflective	0.074	<0.001
KK1.4	0.058	(0.815)	0.019	Reflective	0.072	<0.001
KK1.5	-0.048	(0.615)	0.127	Reflective	0.076	<0.001
KK1.6	-0.061	(0.721)	-0.058	Reflective	0.074	<0.001
LK1.1	-0.061	-0.041	(0.571)	Reflective	0.077	<0.001
LK1.2	-0.010	-0.015	(0.647)	Reflective	0.075	<0.001
LK1.3	-0.042	-0.122	(0.702)	Reflective	0.074	<0.001
LK1.4	-0.154	0.192	(0.642)	Reflective	0.076	<0.001
LK1.5	0.020	0.140	(0.698)	Reflective	0.074	<0.001
LK1.6	0.224	-0.148	(0.696)	Reflective	0.075	<0.001

#### 2. Reliabilitas

Composite reliab.	0.828	0.833	0.822
Cronbach's alpha	0.750	0.747	0.741
Avg. var. extrac.	0.447	0.502	0.437

#### 3. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

##### a. Skor Rata-Rata Pengalaman Konsumen

	PK1.3			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3.9	3.9	3.9
2	7	5.4	5.4	9.3
Valid 3	22	17.1	17.1	26.4
4	45	34.9	34.9	61.2
5	50	38.8	38.8	100.0

© 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 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)**

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.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Total	129	100.0	100.0	
<b>PK1.4</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	24	18.6	18.6	18.6
2	20	15.5	15.5	34.1
3	26	20.2	20.2	54.3
4	33	25.6	25.6	79.8
5	26	20.2	20.2	100.0
Total	129	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Total	129	100.0	100.0	
<b>PK1.5</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	5.4	5.4	5.4
2	13	10.1	10.1	15.5
3	32	24.8	24.8	40.3
4	46	35.7	35.7	76.0
5	31	24.0	24.0	100.0
Total	129	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Total	129	100.0	100.0	
<b>PK1.6</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	22	17.1	17.1	17.1
2	17	13.2	13.2	30.2
3	30	23.3	23.3	53.5
4	45	34.9	34.9	88.4
5	15	11.6	11.6	100.0
Total	129	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>PK1.8</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.8	.8	.8
2	2	1.6	1.6	2.3
3	13	10.1	10.1	12.4
4	52	40.3	40.3	52.7
5	61	47.3	47.3	100.0
Total	129	100.0	100.0	

**b. Kepuasan Konsumen**

<b>KK1.1</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.6	1.6	1.6
2	6	4.7	4.7	6.2
3	20	15.5	15.5	21.7
4	43	33.3	33.3	55.0
5	58	45.0	45.0	100.0
Total	129	100.0	100.0	

<b>KK1.3</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.8	.8	.8
2	7	5.4	5.4	6.2
3	25	19.4	19.4	25.6
4	47	36.4	36.4	62.0
5	49	38.0	38.0	100.0
Total	129	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.

KK1.4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.6	1.6	1.6
2	4	3.1	3.1	4.7
3	15	11.6	11.6	16.3
4	44	34.1	34.1	50.4
5	64	49.6	49.6	100.0
Total	129	100.0	100.0	

KK1.5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.6	1.6	1.6
2	5	3.9	3.9	5.4
3	28	21.7	21.7	27.1
4	46	35.7	35.7	62.8
5	48	37.2	37.2	100.0
Total	129	100.0	100.0	

KK1.6				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.6	1.6	1.6
2	5	3.9	3.9	5.4
3	18	14.0	14.0	19.4
4	42	32.6	32.6	51.9
5	62	48.1	48.1	100.0
Total	129	100.0	100.0	





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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. Loyalitas Konsumen

**LK1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.6	1.6	1.6
2	10	7.8	7.8	9.3
3	19	14.7	14.7	24.0
4	38	29.5	29.5	53.5
5	60	46.5	46.5	100.0
Total	129	100.0	100.0	

**LK1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.6	1.6	1.6
2	4	3.1	3.1	4.7
3	23	17.8	17.8	22.5
4	49	38.0	38.0	60.5
5	51	39.5	39.5	100.0
Total	129	100.0	100.0	

**LK1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	2.3	2.3	2.3
2	6	4.7	4.7	7.0
3	19	14.7	14.7	21.7
4	47	36.4	36.4	58.1
5	54	41.9	41.9	100.0
Total	129	100.0	100.0	

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



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

**LK1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.6	1.6	1.6
2	5	3.9	3.9	5.4
3	18	14.0	14.0	19.4
4	45	34.9	34.9	54.3
5	59	45.7	45.7	100.0
Total	129	100.0	100.0	

**LK1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.6	1.6	1.6
2	8	6.2	6.2	7.8
3	17	13.2	13.2	20.9
4	49	38.0	38.0	58.9
5	53	41.1	41.1	100.0
Total	129	100.0	100.0	

**LK1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.3	2.3	2.3
2	9	7.0	7.0	9.3
3	29	22.5	22.5	31.8
4	45	34.9	34.9	66.7
5	43	33.3	33.3	100.0
Total	129	100.0	100.0	



**C**

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

**4. Hasil Evaluasi Model Struktural**

Average path coefficient (APC)=0.412,  $P < 0.001$   
 Average R-squared (ARS)=0.342,  $P < 0.001$   
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.334,  $P < 0.001$   
 Average block VIF (AVIF)=1.350, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.563, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Cramer-Henhaus GoF (GoF)=0.397, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
 Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
 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  $\geq 0.7$

**5. Pengaruh Langsung Antar Variabel**

Path coefficients			
	PK	KK	LK
PK			
KK	0.513		
LK	0.198	0.525	

  

P values			
	PK	KK	LK
PK			
KK	<0.001		
LK	0.010	<0.001	

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 Tidak Langsung Antar Variabel

Sums of indirect effects			
	PK	KK	LK
PK			
KK			
LK	0.270		
P values for sums of indirect effects			
	PK	KK	LK
PK			
KK			
LK	<0.001		

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

Hak Cipta Ditindungi 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 IBIKKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKKG.