

## LAMPIRAN

©

### LAMPIRAN 1

#### Kuesioner

Yth. Saudara/i responden,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, bersama dengan ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Traveloka di Jakarta ", dengan demikian saya Dion Marcellino selaku mahasiswa tingkat akhir dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Manajemen memohon kesediaan dari Saudara/i dan Bapak/ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diajukan dan dijawab dengan jujur. Segala informasi yang diberikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas pengertian dan partisipasi Saudara/i dan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

#### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### Bagian I : Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya :

1. Apakah anda pernah melakukan pembelian pada aplikasi Traveloka lebih dari satu kali dalam 1 bulan terakhir ?
  - Ya
  - Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)
2. Apakah anda berdomisili di Jakarta?
3.  Ya

1.

- a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan.

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

4. Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)

(C)

### **Bagian II : Profil Responden**

Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama:

Kelamin

Hak Cipta milik IBIKKG (Pristit)

Jenis Kelamin

Pria

Wanita

Usia

15 – 23 tahun

24 – 32 tahun

33 – 41 tahun

42 – 50 tahun

50 tahun

2. Hak Cipta Dilindungi Ondang-Undang

3. Usia

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

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.

4. Pekerjaan

Pelajar

Mahasiswa

Wiraswasta

Karyawan

Ibu Rumah Tangga

Lainnya

### **Bagian III: Pertanyaan Penelitian**

Petunjuk Pengisian:



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

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

Tidak Setuju (TS): 2

Netral (N): 3

Setuju (S): 4

Sangat Setuju (SS): 5

### Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Traveloka memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dijanjikan.					
2.	Traveloka mampu menangani permasalahan konsumen dengan baik .					
3.	Traveloka memberikan pelayanan yang baik secara konsisten.					
4.	Traveloka memproses pesanan konsumen dengan tepat waktu sesuai estimasi yang tertera pada aplikasi.					
5.	Traveloka memproses pesanan saya dengan cepat.					
6.	Traveloka selalu bersedia membantu saya.					
7.	Traveloka selalu siap untuk menanggapi permintaan saya.					
8.	Perilaku <i>customer service</i> Traveloka menumbuhkan kepercayaan pada konsumen.					

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,  
 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.



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

9.	Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan Traveloka.					
10.	<b>C</b> ustomer service Traveloka selalu berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.					
11.	<b>H</b> ak Cipta Dilindungi Undang-Undang	<b>I</b> nstitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	<b>I</b> nstitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	<b>C</b> ustomer service Traveloka memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan konsumen.		
12.				Traveloka memberikan perhatian secara individual kepada saya.		
13.				Traveloka memperlakukan konsumen dengan penuh kepedulian.		
14.				Traveloka selalu mengutamakan kepentingan konsumen.		
15.				<b>C</b> ustomer Service Traveloka memahami kebutuhan saya.		
16.				Waktu operasional 24 jam dari Traveloka memudahkan saya dalam bertransaksi.		
17.				Traveloka memiliki website dan aplikasi yang tampak modern.		
18.				Traveloka menyediakan aplikasi yang menarik secara visual.		

### Citra Merek

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Traveloka merupakan situs pembelian <i>online travel agent</i> yang telah dikenal secara nasional.					
2.	Traveloka memberikan produk yang					



	sesuai dengan yang diharapkan konsumen.					
3.	Sebagai situs <i>online travel agent</i> terpopuler, Traveloka memberikan kesan yang baik bagi penggunanya.					

### Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1. Dilengkapi dengan Hak Cipta milik IBKKG	Saya merasa bahwa Traveloka memberikan keunggulan-keunggulan produknya.					
3.	Saya merasa bahwa Traveloka memberikan manfaat yang positif.					
4.	Saya merasa bahwa Traveloka memudahkan konsumen dalam pemilihan produk.					
5.	Saya merasa bahwa merek Traveloka memberikan daya tarik karena mempunyai citra merek yang baik.					
6.	Saya memilih layanan Traveloka karena saya telah terbiasa menggunakan layanan dengan merek tersebut.					
7.	Saya merasa bahwa Traveloka memberikan pelayanan yang baik.					
8.	Saya merasa bahwa Traveloka memiliki kemudahan untuk didapati setiap produknya.					
9.	Saya dapat memesan produk di Traveloka kapan saja disaat saya					

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
- 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.



	membutuhkan.																
10.	Saya akan memesan produk Traveloka lebih dari satu																

## LAMPIRAN 2

### Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ )

No Soal	Pertanyaan	Skala Skor	Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ )																	
			KL Berdamai	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15	KL 16	KL 17	KL 18	
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
2.	a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian, penulisan kritik dan tinjauan pentingnya masalah. b. Pengutipan tidak merugikan	KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11.		KL Berdamai	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	
12.		KL Berdamai	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
13.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14.		KL Berdamai	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
15.		KL Berdamai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
17	5	5	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
18	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan perdiajukan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang penulis berhak dan tiauar Pengutip tidak dikenakan peritan 22 23 24 25. 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5

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)**

40	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
41	5	4	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	5	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan perdiajukan, penelitian, penulisan ilmiah, penyusunan laporan, pengajaran dan tugas akhir.	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	b. Pengutipan tidak diperbolehkan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45		5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47		5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	1	1
48		5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
49		5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3
50		5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51		5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
52		5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
53		5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	1	1
54		5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
55		5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3
56		5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
57		5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3
58		5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
59		5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
60		5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
61		5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4
62		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

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

64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	4	4	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	1. Dilarang mengutip hak cipta dilindungi undang-undang sebagaimana dalam peraturan ini tanpa mendapat izin tertulis dari penulis beritikah dan tiauan suatu kasar.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan perdiajakan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan tugas akhir IBIKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	b. Pengutipan tidak merujuk pada karya tulis yang wajar	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	70	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
71	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	78	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
79	80	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	
81	82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84		4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
85		5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
86		4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
87		4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	

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

88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
89	4	5	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
90	1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa izin.	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penulisan beritik dan tiauar.	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	
92	b. Pengutipan tidak diperlukan.	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	
93		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
96		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
97		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
98		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
99		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
100		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
101		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
102		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
103		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
104		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
105		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	
106		4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
107		5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
108		4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
109		5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
110		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
111		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	

142	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
113	5	5	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	1.	Dilarang mengutip hak cipta dilindungi undang-undang sebagaimana dalam peraturan yang berlaku di luar negara tanpa izin IBIKKG.	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
115	5	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian dan tesis b. Pengutipan tidak diperbolehkan	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
116	17	18	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4
117	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	3	3	5	4
118	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4
119	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
120	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
121	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
122	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
123	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
124	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
125	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
126	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
127	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
128	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
129	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
130	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
133	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
134	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4

136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
138	1.	Dilarang mengutip hak cipta dilindungi undang-undang sebagaimana dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan tunduk pada sanksi hukum tanpa ijin dan tanpa mencantumkan nama penulis dan sumber.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
139	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian dan tesis.	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
140	b. Pengutipan tidak diperbolehkan.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136
142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136
143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136
144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136
145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136
146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136
147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136
148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136
149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136
150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
151	152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
152	153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
153	154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
154	155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
155	156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
156	157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
157	158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
158	159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
159	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

No.	CM1	CM1	CM3
-----	-----	-----	-----

160	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	5	4	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
162	1. Dilarang mengutip hak cipta dilindungi undang-undang sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dari pengelola.	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
163	a. Pengutipan hanya untuk penilaian dan tugas akhir.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	b. Pengutipan tidak diperbolehkan.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Dilarang mengutip hak cipta dilindungi undang-undang sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dari pengelola.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	168	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	170	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	IBKKG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172		5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
173		4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
174		3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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



© 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.

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



**(C) 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.

25	5	5	4
26	5	5	5
27	5	4	5
28	5	4	4
29	5	5	5
30	5	5	4
31	5	5	5
32	5	4	4
33	5	5	5
34	5	5	5
35	5	4	4
36	5	4	5
37	5	4	5
38	5	4	3
39	4	4	4
40	5	4	5
41	5	5	5
42	4	4	4
43	5	5	5
44	4	4	4
45	4	3	3
46	5	5	4
47	4	4	4
48	4	4	4



**(C) 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.

49	5	5	5
50	5	5	5
51	4	3	4
52	5	5	5
53	5	4	4
54	5	5	5
55	4	4	4
56	5	4	4
57	4	4	4
58	5	3	3
59	5	5	5
60	5	5	5
61	4	3	4
62	5	5	5
63	4	4	4
64	5	5	5
65	5	4	5
66	5	5	5
67	4	4	3
68	4	4	4
69	5	5	5
70	5	5	5
71	5	5	5
72	4	4	5



**(C) 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.

73	5	5	5	5
74	5	4	4	
75	5	5	5	
76	4	4	4	
77	5	5	5	
78	5	5	4	
79	3	4	4	
80	5	4	4	
81	5	5	5	
82	5	5	5	
83	5	5	5	
84	5	5	5	
85	5	5	5	
86	5	4	4	
87	5	4	4	
88	5	4	4	
89	5	4	4	
90	4	4	4	
91	5	4	4	
92	4	4	4	
93	4	5	5	
94	5	5	5	
95	5	4	4	
96	5	4	4	



**(C) 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.

97	5	5	5
98	5	4	5
99	4	5	4
100	5	5	5
101	5	4	4
102	5	4	5
103	5	5	4
104	5	3	5
105	5	4	4
106	5	4	5
107	5	5	4
108	5	5	5
109	5	4	5
110	4	4	5
111	5	5	5
112	4	4	4
113	5	5	5
114	4	4	4
115	5	4	5
116	5	5	5
117	4	4	4
118	4	5	4
119	5	5	5
120	4	5	5



**(C) 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.

121	5	5	4
122	5	4	4
123	4	5	4
124	5	4	4
125	5	5	5
126	4	4	4
127	5	5	4
128	5	5	4
129	5	5	5
130	5	4	4
131	5	5	5
132	5	4	5
133	5	4	5
134	5	5	5
135	4	5	4
136	4	4	4
137	5	5	4
138	5	4	5
139	5	5	4
140	4	4	4
141	4	5	4
142	5	5	5
143	5	4	5
144	5	4	4



**(C) 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.

145	5	5	4
146	5	5	5
147	5	5	5
148	4	4	4
149	5	4	5
150	4	4	4
151	5	4	5
152	4	4	4
153	5	5	5
154	4	3	4
155	4	4	5
156	4	3	4
157	4	5	4
158	4	5	5
159	5	4	5
160	5	5	5
161	5	5	5
162	5	5	5
163	5	5	5
164	4	4	5
165	4	4	4
166	4	4	4
167	4	4	4
168	4	4	4



	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
10	④ <b>Hak cipta milik IBIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
11	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
12	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan perdidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penilaian kritisik dan tesis b. Pengutipan tidak diperbolehkan jika 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		5	4	4	5	4	5	4	5	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	5	5	5	5	5	5	5
		5	5	5	5	5	5	5	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	4	5	4	5	4	5	4	5
		5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
		5	4	4	5	5	5	4	4	3	4
		5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
		5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
		5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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

		5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
34	④ <b>Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
35	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5	3	5	4	2	4	5	3	4	4	2
36	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, penilaian kritisik dan tiauan suatu dasar. b. Pengutipan tidak diperbolehkan yang wajar.	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
37		4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
38		4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
39		4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52		5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3
53		5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3
54		5	1	5	1	5	5	5	1	5	3	3
55		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56		4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4
57		4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3

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

	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
	⑤ Hak cipta milik IBIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
a.	Pengutipan hanya untuk kepentingan perdidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
b.	Pengutipan tidak dilarang, tetapi dikenakan biaya.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61.	penulis berhak atas hak cipta dan hak pengembangan.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62.	Pengutipan dilakukan dengan tujuan yang wajar.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63.	64.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65.	66.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67.	68.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
69.	70.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71.	72.	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
73.	74.	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
75.	76.	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
77.	78.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79.	80.	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4
81.	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
82	⑤ <b>Hak cipta milik IBKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan perdidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulis beritik dan tujuan b. Pengutipan tidak diperbolehkan jika merujuk pada yang wajar	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95
90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101
96	97	98	99	100	101	102	103	104	105		
97	98	99	100	101	102	103	104	105			
98	99	100	101	102	103	104	105				
99	100	101	102	103	104	105					
100	101	102	103	104	105						
101	102	103	104	105							
102	103	104	105								
103	104	105									
104	105										
105											

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

106	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
107	⑤ Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5
108	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, persis b. Pengutipan tidak diperlukan dan tidak diberikan izin	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
110	111	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
112	113	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
114	115	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
116	117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	119	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
120	121	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
122	123	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
124	125	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
126	127	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
128	129	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5

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

130	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
131	⑤ Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
133	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, persilungan kritis dan tafsiran. b. Pengutipan tidak diperbolehkan jika karya tulis ini merupakan hasil kerja kumpulan.	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
134	135	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
136	137	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
138	139	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
140	141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	143	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
144	145	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4
146	147	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
148	149	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3
150	151	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
152	153	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

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

154	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4
155	④ <b>Hak Cipta dan IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	3	4	4	5	4	4	4	5	4
156	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	5	4	5	4	5	5	5	4
157	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan perdidikan, penelitian, pertulisan dan tugas akhir. b. Pengutipan tidak diperbolehkan jika karya tulis ini tidak diberikan izin.	4	5	5	5	5	5	5	5	4
158	159	5	4	4	5	4	5	5	5	5
160	161	5	4	5	5	4	5	5	4	3
162	163	5	4	5	5	4	5	5	5	5
164	165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	169	4	4	4	5	4	5	5	5	5
170	171	5	4	5	4	5	5	5	4	5
172	173	5	5	5	4	4	4	5	5	5
174	175	4	5	3	4	3	4	4	4	3
176	177	3	3	3	3	3	3	3	5	3
		5	5	5	5	5	5	5	5	5
		4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

178	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
179	④	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### Data Profil Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Wanita	33 - 41 tahun	Wiraswasta
2	Wanita	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga
3	Wanita	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga
4	Wanita	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga
5	Wanita	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga
6	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
7	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
8	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
9	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
10	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
11	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
12	Pria	33 - 41 tahun	Wiraswasta
13	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
14	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
15	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
16	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
17	Wanita	15 - 23 tahun	Pelajar
18	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
19	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan

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 IBKKG.

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

20	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
21	Wanita	33 - 41 tahun	Wiraswasta
22	Pria	15 - 23 tahun	Lainnya
23	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
24	Wanita	42 - 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
25	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
26	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
27	Wanita	24 - 32 tahun	Ibu Rumah Tangga
28	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
29	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
30	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
31	Pria	15 - 23 tahun	Pelajar
32	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
33	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
34	Wanita	33 - 41 tahun	Wiraswasta
35	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
36	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
37	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
38	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
39	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
40	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
41	Pria	33 - 41 tahun	Wiraswasta
42	Wanita	24 - 32 tahun	Karyawan
43	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa

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.



44	Wanita	42 - 50 tahun	Karyawan
45	Wanita	24 - 32 tahun	Karyawan
46	Pria	42 - 50 tahun	Wiraswasta
47	Wanita	42 - 50 tahun	Wiraswasta
48	Pria	33 - 41 tahun	Wiraswasta
49	Pria	42 - 50 tahun	Karyawan
50	Pria	33 - 41 tahun	Wiraswasta
51	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
52	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
53	Pria	42 - 50 tahun	Karyawan
54	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
55	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
56	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
57	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
58	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
59	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
60	Pria	42 - 50 tahun	Karyawan
61	Pria	> 50 tahun	Karyawan
62	Pria	33 - 41 tahun	Wiraswasta
63	Wanita	33 - 41 tahun	Karyawan
64	Wanita	42 - 50 tahun	Karyawan
65	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
66	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
67	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan

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 IBKKG.

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



68	Wanita	24 - 32 tahun	Wiraswasta
69	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
70	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
71	Pria	42 - 50 tahun	Wiraswasta
72	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
73	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
74	Wanita	42 - 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
75	Pria	42 - 50 tahun	Wiraswasta
76	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
77	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
78	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
79	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
80	Wanita	24 - 32 tahun	Ibu Rumah Tangga
81	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
82	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
83	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
84	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
85	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
86	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
87	Pria	15 - 23 tahun	Pelajar
88	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
89	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
90	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
91	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa

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 IBKKG.

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

92	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
93	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
94	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
95	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
96	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
97	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
98	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
99	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
100	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
101	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
102	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
103	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
104	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta
105	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
106	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
107	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
108	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
109	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
110	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
111	Wanita	24 - 32 tahun	Mahasiswa
112	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
113	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
114	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
115	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa

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.

116	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
117	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
118	Pria	24 - 32 tahun	Lainnya
119	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
120	Wanita	24 - 32 tahun	Lainnya
121	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
122	Wanita	15 - 23 tahun	Lainnya
123	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
124	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
125	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
126	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
127	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
128	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
129	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
130	Pria	24 - 32 tahun	Wiraswasta
131	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
132	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
133	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
134	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
135	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
136	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
137	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
138	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
139	Wanita	24 - 32 tahun	Mahasiswa

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 IBKKG.

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

140	Wanita	24 - 32 tahun	Ibu Rumah Tangga
141	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
142	Pria	24 - 32 tahun	Mahasiswa
143	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
144	Wanita	24 - 32 tahun	Ibu Rumah Tangga
145	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
146	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
147	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
148	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
149	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
150	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
151	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
152	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
153	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
154	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
155	Wanita	24 - 32 tahun	Mahasiswa
156	Wanita	33 - 41 tahun	Karyawan
157	Wanita	15 - 23 tahun	Lainnya
158	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
159	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
160	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
161	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
162	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
163	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa

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,
  - 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.



164	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
165	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
166	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
167	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
168	Wanita	15 - 23 tahun	Lainnya
169	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
170	Wanita	> 50 tahun	Karyawan
171	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
172	Pria	24 - 32 tahun	Pelajar
173	Pria	24 - 32 tahun	Mahasiswa
174	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
175	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta
176	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
177	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
178	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
179	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa

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,
  - 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

	KL	CM	KP	Type (a)	SE	P value
KL_1	0.681	0.140	- 0. 1 9 7	Reflect	0.065	<0.001



KL_2	0.611	0.013	- 0. 0 5 9	Reflect	0.066	<0.001
KL_3	0.647	- 0. 0 8 9	- 0. 0 9 3	Reflect	0.066	<0.001
KL_4	0.647	- 0. 0 4 4	0.098	Reflect	0.066	<0.001
KL_5	0.592	0.257	- 0. 4 2 2	Reflect	0.066	<0.001
KL_6	0.669	0.059	- 0. 6 0 1	Reflect	0.065	<0.001
KL_7	0.714	0.102	- 0. 6 0 0	Reflect	0.065	<0.001

**© 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,
  - 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
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.

KL_8	0.666	- 0. 2 6 3	0.341	Reflect	0.065	<0.001
KL_9	0.633	0.037	0.025	Reflect	0.066	<0.001
KL_10	0.654	0.056	- 0. 0 3 3	Reflect	0.065	<0.001
KL_11	0.687	- 0. 1 9 6	0.286	Reflect	0.065	<0.001
KL_12	0.715	- 0. 1 5 7	- 0. 1 7 1	Reflect	0.065	<0.001
KL_13	0.717	0.081	- 0. 1 4 1	Reflect	0.065	<0.001
KL_14	0.758	0.080	- 0. 0 0	Reflect	0.064	<0.001



- 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.

				2				
				0.303	Reflect	0.064		<0.001
	KL_15	0.752	- 0. 2 4 4					
	KL_16	0.548	0.205	- 0. 1 4 9	Reflect	0.067		<0.001
	KL_17	0.656	0.118	0.603	Reflect	0.065		<0.001
	KL_18	0.644	- 0. 0 6 9	0.798	Reflect	0.066		<0.001
	CM_1	- 0. 2 8 0	0.804	- 0. 0 4 3	Reflect	0.063		<0.001
	CM_2	0.353	0.771	- 0. 0 7 9	Reflect	0.064		<0.001
	CM_3	- 0. 0	0.825	0.116	Reflect	0.063		<0.001

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

5 7	- 0. 0 7 3	0.184	0.685	Reflect	0.065	<0.001		
KP_1	KP_2	0.006	0.443	0.643	Reflect	0.066	<0.001	
	KP_3	- 0. 2 0 5	- 0. 1 9 7	0.715	Reflect	0.065	<0.001	
	KP_4	- 0. 0 6 5	0.383	0.775	Reflect	0.064	<0.001	
	KP_5	0.011	- 0. 4 0 9	0.741	Reflect	0.064	<0.001	
	KP_6	- 0. 0 2 5	0.022	0.730	Reflect	0.064	<0.001	
	KP_7	0.247	0.143	0.699	Reflect	0.065	<0.001	
	KP_8	-	-	0.736	Reflect	0.064	<0.001	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

0. 1 8 9	0. 1 5 6	- 0. 1 0 3	0.651	Reflect	0.065	<0.001	
KP_9	0.029	- 0. 2 7 4	0.721	Reflect	0.065	<0.001	
KP_10	0.278						

Sumber : Output WarpPLS 7.0

## 2.

### **Uji Reliabilitas**

	KL	CM	KP
R-squared			0.745
Adj. R-squared			0.742
Composite reliab.	0.935	0.842	0.911
Cronbach's alpha	0.926	0.719	0.891
Avg.var.extrac	0.447	0.640	0.505

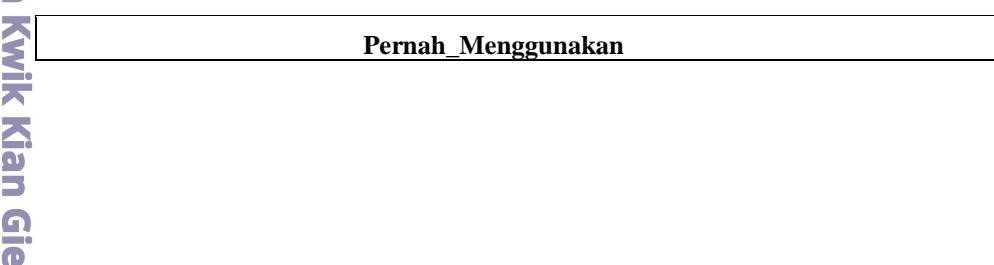
Sumber : Output WarpPLS 7.0

## 3.

### **Profil Responden**

#### **a. Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pengguna Layanan Traveloka Lebih dari Satu Bulan Terakhir**

**Pernah Menggunakan**



- 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,
    - 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

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,
  - 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.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)	42	18.4	18.4	18.4
	Ya	186	81.6	81.6	100.0
	Total	228	100.0	100.0	

**b. Presentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta**

		Pernah Menggunakan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)	7	3.7	3.7	3.7
	Ya	179	96.3	96.3	100.0
	Total	186	100.0	100.0	

**c. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	84	46.9	46.9	46.9
	Wanita	95	53.1	53.1	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

**d. Profil Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 50 tahun	3	1.7	1.7	1.7
	15 - 23 tahun	115	64.2	64.2	65.9
	24 - 32 tahun	26	14.5	14.5	80.4
	33 - 41 tahun	24	13.4	13.4	93.9
	42 - 50 tahun	11	6.1	6.1	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

### e. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Ibu Rumah Tangga	11	6.1	6.1	6.1
	Karyawan	49	27.4	27.4	33.5
	Lainnya	6	3.4	3.4	46.9
	Mahasiswa	93	52.0	52.0	88.8
	Pelajar	4	2.2	2.2	91.1
	Wiraswasta	16	8.9	8.9	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

### Statistik Deskriptif Setiap Variabel

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

**KL1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	1.7	1.7
	4.00	68	38.0	38.0
	5.00	108	60.3	60.3
	Total	179	100.0	100.0

**KL2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	3.4	3.4
	4.00	85	47.5	47.5
	5.00	88	49.2	49.2
	Total	179	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 mengumumkan 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 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.

**KL3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	11	6.1	6.1	6.1
4.00	76	42.5	42.5	48.6
5.00	92	51.4	51.4	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	9	5.0	5.0	5.0
4.00	70	39.1	39.1	44.1
5.00	100	55.9	55.9	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	1.7	1.7	1.7
4.00	65	36.3	36.3	38.0
5.00	111	62.0	62.0	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	14	7.8	7.8	7.8
4.00	67	37.4	37.4	45.3
5.00	98	54.7	54.7	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	14	7.8	7.8	7.8
4.00	75	41.9	41.9	49.7
5.00	90	50.3	50.3	100.0
Total	179	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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**KL8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.6	.6	.6
3.00	7	3.9	3.9	4.5
4.00	71	39.7	39.7	44.1
5.00	100	55.9	55.9	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	10	5.6	5.6	5.6
4.00	71	39.7	39.7	45.3
5.00	98	54.7	54.7	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.6	.6	.6
3.00	6	3.4	3.4	3.9
4.00	73	40.8	40.8	44.7
5.00	99	55.3	55.3	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.6	.6	.6
3.00	16	8.9	8.9	9.5
4.00	61	34.1	34.1	43.6
5.00	101	56.4	56.4	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**KL12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.1	1.1	1.1
3.00	25	14.0	14.0	15.1
4.00	78	43.6	43.6	58.7
5.00	74	41.3	41.3	100.0
Total	179	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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**KL13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	6.1	6.1	6.1
	4.00	81	45.3	45.3	51.4
	5.00	87	48.6	48.6	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

**KL14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	6.7	6.7	6.7
	4.00	72	40.2	40.2	46.9
	5.00	95	53.1	53.1	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

**KL15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	8.9	8.9	8.9
	4.00	73	40.8	40.8	49.7
	5.00	90	50.3	50.3	100.0
	Total	179	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.

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**KL16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	2.8	2.8
	4.00	57	31.8	34.6
	5.00	117	65.4	100.0
Total		179	100.0	

**KL17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6
	3.00	10	5.6	6.1
	4.00	61	34.1	40.2
	5.00	107	59.8	100.0
Total		179	100.0	

**KL18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6
	3.00	6	3.4	3.9
	4.00	74	41.3	45.3
	5.00	98	54.7	100.0
Total		179	100.0	

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

**(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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**CM1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	.6	.6	.6
4.00	55	30.7	30.7	31.3
5.00	123	68.7	68.7	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**CM2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	9	5.0	5.0	5.0
4.00	76	42.5	42.5	47.5
5.00	94	52.5	52.5	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**CM3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	2.2	2.2	2.2
4.00	72	40.2	40.2	42.5
5.00	103	57.5	57.5	100.0
Total	179	100.0	100.0	

**c. Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian**



**(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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**KP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	8.4	8.4
	4.00	64	35.8	44.1
	5.00	100	55.9	100.0
Total		179	100.0	

**KP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	4.5	4.5
	4.00	72	40.2	44.7
	5.00	99	55.3	100.0
Total		179	100.0	

**KP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6
	3.00	9	5.0	5.6
	4.00	70	39.1	44.7
	5.00	99	55.3	100.0
Total		179	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**KP4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	3.9	3.9	3.9
	4.00	71	39.7	39.7	43.6
	5.00	101	56.4	56.4	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

**KP5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	1	.6	.6	1.1
	3.00	8	4.5	4.5	5.6
	4.00	72	40.2	40.2	45.8
	5.00	97	54.2	54.2	100.0
	Total	179	100.0	100.0	

**KP6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.6	.6	.6
	3.00	8	4.5	4.5	5.0
	4.00	80	44.7	44.7	49.7
	5.00	90	50.3	50.3	100.0
	Total	179	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.

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**KP7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	3.9	3.9
	4.00	76	42.5	46.4
	5.00	96	53.6	100.0
Total		179	100.0	

**KP8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6
	2.00	1	.6	1.1
	3.00	8	4.5	4.5
	4.00	81	45.3	50.8
	5.00	88	49.2	100.0
Total		179	100.0	

**KP9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.6	.6
	3.00	7	3.9	3.9
	4.00	68	38.0	38.0
	5.00	103	57.5	57.5
Total		179	100.0	100.0

**KP10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.1	1.1
	3.00	16	8.9	8.9
	4.00	72	40.2	40.2
	5.00	89	49.7	49.7
Total		179	100.0	100.0

### d. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

## (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.

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

		Statistic	Std. Error
KL1	Mean	4.5866	.03938
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.5089 4.6643
	5% Trimmed Mean	4.6148	
	Median	5.0000	
	Variance	.278	
	Std. Deviation	.52685	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
KL2	Skewness	-.702	.182
	Kurtosis	-.772	.361
	Mean	4.4581	.04209
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3750 4.5412
	5% Trimmed Mean	4.4907	
	Median	4.0000	
	Variance	.317	
	Std. Deviation	.56308	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	



KL3	Mean	4.4525	.04563
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3625 4.5426
	5% Trimmed Mean	4.5028	
	Median	5.0000	
	Variance	.373	
	Std. Deviation	.61052	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
KL4	Skewness	-.641	.182
	Kurtosis	-.524	.361
	Mean	4.5084	.04437
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4208 4.5959
	5% Trimmed Mean	4.5649	
	Median	5.0000	
	Variance	.352	
	Std. Deviation	.59368	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.766	.182
	Kurtosis	-.380	.361

**(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.

**(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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

KL5	Mean	4.6034	.03915
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.5261 4.6806
	5% Trimmed Mean	4.6335	
	Median	5.0000	
	Variance	.274	
	Std. Deviation	.52380	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
KL6	Skewness	-.779	.182
	Kurtosis	-.644	.361
	Mean	4.4693	.04773
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3751 4.5635
	5% Trimmed Mean	4.5214	
	Median	5.0000	
	Variance	.408	
	Std. Deviation	.63856	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
KL7	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.800	.182
	Kurtosis	-.386	.361
	Mean	4.4693	.04773
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3751 4.5635
	5% Trimmed Mean	4.5214	
	Median	5.0000	
	Variance	.408	
	Std. Deviation	.63856	



**(C) Hak cipta milik IBI KKKG (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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

KL7	Mean	4.4246	.04745
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3309 4.5182
	5% Trimmed Mean	4.4718	
	Median	5.0000	
	Variance	.403	
	Std. Deviation	.63481	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
KL8	Skewness	-.646	.182
	Kurtosis	-.548	.361
	Mean	4.5084	.04508
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4194 4.5973
	5% Trimmed Mean	4.5652	
	Median	5.0000	
	Variance	.364	
	Std. Deviation	.60307	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
KL9	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.965	.182
	Kurtosis	.745	.361



KL9	Mean	4.4916	.04508
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4027 4.5806
	5% Trimmed Mean		4.5462
	Median		5.0000
	Variance		.364
	Std. Deviation		.60307
	Minimum		3.00
	Maximum		5.00
	Range		2.00
	Interquartile Range		1.00
	Skewness		-.745
	Kurtosis		.361
KL10	Mean	4.5084	.04437
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4208 4.5959
	5% Trimmed Mean		4.5590
	Median		5.0000
	Variance		.352
	Std. Deviation		.59368
	Minimum		2.00
	Maximum		5.00
	Range		3.00
	Interquartile Range		1.00
	Skewness		-.929
	Kurtosis		.752

## © Hak cipta milik IBI KKKG (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.



**(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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

KL11	Mean	4.4637	.05089
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3633 4.5641
	5% Trimmed Mean	4.5214	
	Median	5.0000	
	Variance	.464	
	Std. Deviation	.68085	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
KL12	Skewness	-1.001	.182
	Kurtosis	.233	.361
	Mean	4.2514	.05480
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.1433 4.3595
	5% Trimmed Mean	4.2917	
	Median	4.0000	
	Variance	.538	
	Std. Deviation	.73319	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
KL12	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.606	.182
	Kurtosis	-.312	.361



**(C) 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.

KL13	Mean	4.4246	.04542
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3349 4.5142
	5% Trimmed Mean	4.4718	
	Median	4.0000	
	Variance	.369	
	Std. Deviation	.60768	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
KL14	Skewness	-.542	.182
	Kurtosis	-.602	.361
	Mean	4.4637	.04637
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3722 4.5552
	5% Trimmed Mean	4.5152	
	Median	5.0000	
	Variance	.385	
	Std. Deviation	.62041	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.717	.182
	Kurtosis	-.452	.361

**(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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

KL15	Mean	4.4134	.04865
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3174 4.5094
	5% Trimmed Mean	4.4593	
	Median	5.0000	
	Variance	.424	
	Std. Deviation	.65088	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
KL16	Skewness	-.663	.182
	Kurtosis	-.570	.361
	Mean	4.6257	.04037
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.5460 4.7054
	5% Trimmed Mean	4.6707	
	Median	5.0000	
	Variance	.292	
	Std. Deviation	.54009	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.057	.182
	Kurtosis	.087	.361



**(C) 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.

KL17	Mean	4.5251	.04904
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4284 4.6219
	5% Trimmed Mean		4.5959
	Median		5.0000
	Variance		.431
	Std. Deviation		.65616
	Minimum		1.00
	Maximum		5.00
	Range		4.00
	Interquartile Range		1.00
KL18	Skewness	-1.542	.182
	Kurtosis	3.801	.361
	Mean	4.4972	.04645
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4055 4.5889
	5% Trimmed Mean		4.5528
	Median		5.0000
	Variance		.386
	Std. Deviation		.62147
	Minimum		1.00
	Maximum		5.00
	Range		4.00
	Interquartile Range		1.00
	Skewness	-1.410	.182
	Kurtosis	4.370	.361

© 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.

		Statistic	Std. Error
CM1	Mean	4.6816	.03581
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.6109 4.7522
	5% Trimmed Mean	4.7079	
	Median	5.0000	
	Variance	.229	
	Std. Deviation	.47905	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.940	.182
	Kurtosis	-.720	.361
CM2	Mean	4.4749	.04434
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3874 4.5624
	5% Trimmed Mean	4.5276	
	Median	5.0000	
	Variance	.352	
	Std. Deviation	.59321	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.637	.182
	Kurtosis	-.536	.361
CM3	Mean	4.5531	.04049
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4732 4.6330
	5% Trimmed Mean	4.5838	
	Median	5.0000	
	Variance	.294	
	Std. Deviation	.54177	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.642	.182
	Kurtosis	-.750	.361

**(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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

			Statistic	Std. Error
KP1	Mean		4.4749	.04840
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3793	
		Upper Bound	4.5704	
	5% Trimmed Mean		4.5276	
	Median		5.0000	
	Variance		.419	
	Std. Deviation		.64754	
	Minimum		3.00	
	Maximum		5.00	
	Range		2.00	
KP2	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.847	.182
	Kurtosis		-.347	.361
	Mean		4.5084	.04366
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4222	
		Upper Bound	4.5945	
	5% Trimmed Mean		4.5590	
	Median		5.0000	
	Variance		.341	
	Std. Deviation		.58414	



**(C) 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.

KP3	Mean	4.4860	.04842
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3905 4.5816
	5% Trimmed Mean	4.5525	
	Median	5.0000	
	Variance	.420	
	Std. Deviation	.64788	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
KP4	Skewness	-1.389	.182
	Kurtosis	3.623	.361
	Mean	4.5251	.04290
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4405 4.6098
	5% Trimmed Mean	4.5714	
	Median	5.0000	
	Variance	.329	
	Std. Deviation	.57395	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
KP5	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.730	.182
	Kurtosis	-.459	.361



**(C) Hak cipta milik IBI KKKG (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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

KP5	Mean	4.4693	.04966
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3713 4.5673
	5% Trimmed Mean	4.5400	
	Median	5.0000	
	Variance	.441	
	Std. Deviation	.66443	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
KP6	Skewness	-1.455	.182
	Kurtosis	3.821	.361
	Mean	4.4469	.04560
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.3569 4.5369
	5% Trimmed Mean	4.5028	
	Median	5.0000	
	Variance	.372	
	Std. Deviation	.61006	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.771	.182
	Kurtosis	.411	.361



**(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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

KP7	Mean	4.4972	.04294
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4125
		Upper Bound	4.5819
	5% Trimmed Mean	4.5403	
	Median	5.0000	
	Variance	.330	
	Std. Deviation	.57450	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
KP8	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.618	.182
	Kurtosis	-.600	.361
	Mean	4.4190	.04934
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.3216
		Upper Bound	4.5164
	5% Trimmed Mean	4.4842	
	Median	4.0000	
	Variance	.436	
	Std. Deviation	.66016	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.297	.182
	Kurtosis	3.552	.361

**(C) 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.

KP9	Mean	4.5251	.04504
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4363 4.6140
	5% Trimmed Mean	4.5838	
	Median	5.0000	
	Variance	.363	
	Std. Deviation	.60260	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.032	.182
	Kurtosis	.868	.361
KP10	Mean	4.3855	.05207
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.2827 4.4882
	5% Trimmed Mean	4.4407	
	Median	4.0000	
	Variance	.485	
	Std. Deviation	.69671	
	Minimum	2.00	
	Maximum	5.00	
	Range	3.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.893	.182
	Kurtosis	.352	.361

**e. Total *Mean* dan Interval 95% Setiap Variabel**



**(C) Hak cipta milik IBI KKKG (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.

		Statistic	Std. Error
KL	Mean	4.4820	.01087
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4607 4.5033
	5% Trimmed Mean	4.5387	
	Median	5.0000	
	Variance	.381	
	Std. Deviation	.61706	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.872	.043
	Kurtosis	.358	.086

		Statistic	Std. Error
CM	Mean	4.5698	.02355
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.5236 4.6161
	5% Trimmed Mean	4.6066	
	Median	5.0000	
	Variance	.298	
	Std. Deviation	.54573	
	Minimum	3.00	
	Maximum	5.00	
	Range	2.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-.763	.105
	Kurtosis	-.520	.210

		Statistic	Std. Error
KP	Mean	4.4737	.01483
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.4447 4.5028
	5% Trimmed Mean	4.5338	
	Median	5.0000	
	Variance	.394	
	Std. Deviation	.62743	
	Minimum	1.00	
	Maximum	5.00	
	Range	4.00	
	Interquartile Range	1.00	
	Skewness	-1.022	.058
	Kurtosis	1.376	.116



5.

## Hasil Evaluasi Model Struktural

### Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.441, P<0.001

Average R-squared (ARS)=0.745, P<0.001

Average adjusted R-squared (AARS)=0.742, P<0.001

Average block VIF (AVIF)=2.253, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3

Average full collinearity VIF (AFVIF)=3.475, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3

Tenenhaus GoF (GoF)=0.629, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36

Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1

R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1

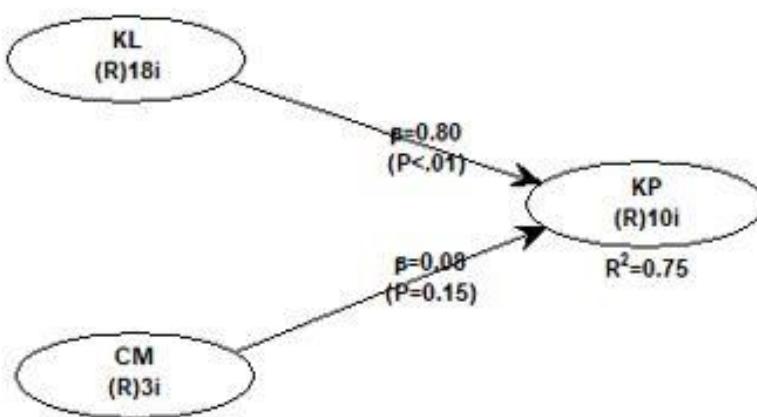
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7

Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

Sumber: *Output WarpPLS 7.0*

6.

## Hasil Pengujian Hipotesis



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,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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

Sumber: *Output WarpPLS 7.0*

### Pengaruh antar Variabel

#### Path Coefficient

Hak cipta milik IB KKG	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	KL	CM	KP
Has Cipta Dilindungi Undang KE CM KP		0.804	0.077	

#### P Value

Hak cipta milik IB KKG	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	KL	CM	KP
Has Cipta Dilindungi Undang KE CM KP		<0.001	0.147	

Sumber : *Output WarpPLS 0.7*