



LAMPIRAN

Lampiran 1

Pra Kuisisioner

Halo perkenalkan saya Juve Mikhael, ingin menyelesaikan skripsi dengan melakukan survei terhadap para pengguna layanan jasa transportasi aplikasi layanan Gojek.

Jika kalian pernah menggunakan aplikasi layanan Gojek dan pernah tertarik menggunakan Gojek karena melihat iklan Gojek, saya harap anda dapat mengisi kuisisioner ini untuk membantu saya melakukan riset ini. Saya mengucapkan terima kasih banyak atas waktu yang anda gunakan untuk mengisi kuesioner ini.

Tuhan memberkati.

1. KUALITAS JASA

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>						
1	Gojek memiliki fasilitas fisik yang mendukung proses pemberian layanan secara maksimal					
2	Gojek memiliki kecanggihan teknologi akan fasilitas fisik sehingga mendukung pelayanan kepada konsumen					
3	fasilitas fisik Gojek memiliki daya tarik visual terhadap konsumen					
4	Fasilitas fisik Gojek yang digunakan memudahkan dan mempercepat penyajian pelayanan					
5	Para pegawai Gojek memiliki pengetahuan, kemampuan, serta kepekaan dalam melayani dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh konsumen					
<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
6	Saya pernah memberikan rating dan ulasan aplikasi layanan Gojek di PlayStore atau App Store					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang dan Hak Paten Ditinjau dari 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



7	Fitur layanan Gojek yang dapat diawasi oleh karyawan secara <i>realtime</i> terhadap keberhasilan atau kendala suatu layanan jasa yang telah digunakan oleh penggunanya memberikan saya rasa aman								
		8	Gojek menyediakan layanan yang cepat dan tepat, sesuai dengan yang ditawarkan atau dijanjikan						
				9	Perusahaan dapat menjaga data dan kerahasiaan saya dalam menggunakan Gojek				
						10	Gojek dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan kendala yang dihadapi konsumen		
<b>Responsiveness (Tanggapan)</b>									
11	Menurut saya, Gojek menyediakan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran terkait aplikasi layanan Gojek								
		12	Menurut saya, kritik dan saran yang saya berikan dapat memperbaiki kinerja perusahaan Gojek						
				13	Menurut saya, perusahaan gojek memberikan sanksi tegas terhadap pekerja yang melanggar aturan				
						14	Saya pernah merasakan tidak nyaman terhadap pekerja saat menggunakan fitur layanan Gojek		
15	Gojek selalu memastikan seluruh konsumen mendapatkan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan perusahaan yang telah dipastikan dan dipublikasikan sebelumnya								
		<b>Assurance (Jaminan)</b>							
		16	Menurut saya, SOP perusahaan Gojek membuat saya selalu menggunakan Gojek						
				17	Gojek memiliki asuransi ketika saya ingin menggunakan suatu layanan aplikasi jika ada masalah atau kendala				
18	Menurut saya, Gojek mengedepankan keamanan konsumen								
						19	Gojek menyeleksi para pekerja dengan sangat baik		
		<b>Empathy (Empati)</b>							
		20	Menurut saya, <i>driver</i> Gojek dapat mengerti kebutuhan saya						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



21	Saya pernah dibantu ketika kesulitan menggunakan fitur di aplikasi layanan Gojek					
22	Pegawai Gojek mengedepankan kepentingan dan kenyamanan konsumen					
23	Pegawai Gojek bersedia untuk menjelaskan layanan jasa dengan jelas dan sabar, serta mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan solusi yang diharapkan konsumen untuk menyelesaikan masalah					

## 2. WORD OF MOUTH

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Talkers (Pembicara)</b>						
1	Anda terpengaruh dari teman atau keluarga sehingga mengenal dan membeli suatu produk dari Gojek.					
2	Menurut saya pengaruh rekomendasi influencer sangat berperan penting dalam penggunaan aplikasi layanan Gojek.					
3	Menurut saya review produk di media sosial berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
4	Saya lebih mempercayai influencer yang saya follow dalam membeli suatu produk atau menggunakan suatu layanan.					
<b>Topics (Topik)</b>						
5	Pengalaman orang lain saat menggunakan aplikasi layanan Gojek berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
6	Informasi dari influencer yang dapat dipercaya berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
7	Konten <i>review</i> dari jasa transportasi Gojek berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
8	Ulasan konsumen lainnya yang telah menggunakan jasa transportasi					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institusi 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.



	Gojek berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
<b>Tools (Alat)</b>						
9	Iklan Gojek melalui media sosial seperti Instagram, Tiktok, Twitter, dsb berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
10	Saya terpengaruh dari <i>review</i> Gojek melalui blog dan Youtube					
11	Iklan Gojek dari internet seperti Facebook <i>ads</i> , iklan <i>pop-up</i> ketika sedang membuka laman situs web Tiktok <i>ads</i> , Youtube <i>ads</i> , dsb berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek					
12	<i>Campaign</i> Gojek melalui media sosial berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek					
13	<i>Offline advertising</i> seperti melalui brosur, spanduk, papan reklame, dsb berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek					
<b>Talking Part (Partisipasi)</b>						
14	Menurut saya perusahaan Gojek sering memberikan pengumuman terkait aplikasinya					
15	Perusahaan Gojek sering menyamakan pesan melalui <i>brand ambassador</i> mereka					
16	Gojek suka melakukan <i>follow up</i> dengan melakukan penawaran secara eksklusif langsung kepada calon konsumen					
17	Menurut saya <i>customer service</i> Gojek dapat diakses dengan mudah.					
<b>Tracking (Pengawasan)</b>						
18	Saya dapat memonitori layanan pada aplikasi layanan Gojek yang sedang saya gunakan					
19	Saya dapat memberikan kritik dan saran terhadap layanan yang saya gunakan					

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.



20	Gojek memberikan wadah bagi para konsumen untuk memberi ulasan terhadap layanan jasa yang telah digunakan					
21	Gojek melakukan survey secara berkala terkait jasa yang telah digunakan konsumen					

### 3. BRAND IMAGE

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Brand Identity (Identitas Merek)</b>						
1	Gojek memiliki kekuatan identitas merek dalam hal warna, logo, dan slogan yang kuat sehingga mudah diingat oleh konsumen					
2	Gojek memiliki reputasi merek yang baik di masyarakat					
<b>Brand Personality (Personalitas Merek)</b>						
3	Gojek memiliki karakteristik yang unik dalam produk dan layanan yang khas dibandingkan pesaing					
4	Gojek mampu menarik perhatian konsumen dengan tampilan khas dibandingkan pesaingnya					
5	Gojek memiliki layanan yang memuaskan dibandingkan pesaingnya					
<b>Brand Association (Asosiasi Merek)</b>						
6	Gojek memiliki ciri khas yang lebih melekat di pikiran konsumen					
7	Gojek memiliki citra yang baik sehingga banyak perusahaan yang ingin bekerja sama					
<b>Brand Attitude &amp; Behavior (Sikap &amp; Perilaku Merek)</b>						
8	Gojek merupakan merek yang mampu memberikan nilai kejujuran dalam layanan dan produk sesuai dengan yang ditawarkan					
9	Gojek mengutamakan kejujuran layanan dan produk					
10	Gojek memiliki sikap yang baik dalam melayani konsumen					
<b>Brand Benefit &amp; Competence (Manfaat &amp; Keunggulan Merek)</b>						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

11	Gojek memiliki keunggulan dan citra positif yang lebih menguntungkan bagi konsumen					
12	Gojek mampu memberikan manfaat yang nyata bagi konsumen					
13	Gojek mampu menawarkan produk dan layanan yang lebih terpercaya dibandingkan pesaing					

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 2

Data Pra Kuisisioner Variabel Kualitas Jasa (X)

NO	Kualitas Jasa																						
	P 3	P 3	P 3	P 3	P 3	P 4	P 4	P 4	P 4	P 4	P 4	P 4	P 4	P 4	P 4	P 5	P 5	P 5	P 5	P 5	P 5	P 5	
1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	5	4	4	1	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5
7	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1
8	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
13	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	3	4	5
14	5	4	3	4	4	1	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	1	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
23	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	4	5	1	5	3	4	5	3	5	5	5	5
29	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Hak cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- a. Pengutipan harus mencantumkan sumber dan tidak boleh diubah isinya.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3

Data Pra Kuisioner Variabel *Word Of Mouth* (Y1)

No	Word Of Mouth																				
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21
1	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	2	3	5	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	5	4	5	3	5	4	3	5	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
8	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	5	3	3	4	5	5	5	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5
11	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4
13	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4
14	5	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	1	3	4	3	5	5	5	5	5
15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
23	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	3	4	4
24	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
25	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4

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.

Kwik Kian Gie School of Business





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

**Lampiran 4**  
**Data Pra Kuisisioner Variabel Brand Image (Y2)**

NO	Brand Image													
	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
7	4	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	2	
8	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	3	5	
13	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
14	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
23	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	
24	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

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



## Lampiran 5

### Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P01	Pearson Correlation	1	.680**	.559**	.603**	.662**	.457*
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.011
	N	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.680**	1	.750**	.687**	.691**	.298
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.110
	N	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.559**	.750**	1	.682**	.594**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.001	.002
	N	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.603**	.687**	.682**	1	.859**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.662**	.691**	.594**	.859**	1	.413*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.023
	N	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.457*	.298	.534**	.562**	.413*	1
	Sig. (2-tailed)	.011	.110	.002	.001	.023	
	N	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	.639**	.789**	.779**	.770**	.706**	.495**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.005
	N	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.675**	.817**	.742**	.743**	.815**	.291
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.119
	N	30	30	30	30	30	30

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P01	Pearson Correlation	.639**	.675**	.712**	.721**	.813**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.789**	.817**	.447*	.674**	.754**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.779**	.742**	.466**	.611**	.624**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.770**	.743**	.669**	.721**	.684**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.706**	.815**	.685**	.728**	.815**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.495**	.291	.739**	.269	.291	.402*
	Sig. (2-tailed)	.005	.119	.000	.151	.119	.028
	N	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	1	.851**	.524**	.764**	.724**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.851**	1	.510**	.785**	.803**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Correlations**

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P01	Pearson Correlation	.817**	.560**	.767**	.688**	.665**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.764**	.302	.725**	.668**	.481**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000	.105	.000	.000	.007	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.658**	.233	.656**	.622**	.548**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.215	.000	.000	.002	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.743**	.115	.644**	.643**	.519**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.544	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.717**	.215	.737**	.589**	.677**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.254	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.416*	.307	.414*	.669**	.453*	.232
	Sig. (2-tailed)	.022	.098	.023	.000	.012	.218
	N	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	.787**	.360	.758**	.733**	.606**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.051	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.720**	.309	.785**	.635**	.663**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.096	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

**Correlations**

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P09	Pearson Correlation	.712**	.447*	.466**	.669**	.685**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.009	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.721**	.674**	.611**	.721**	.728**	.269
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.151
	N	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.813**	.754**	.624**	.684**	.815**	.291
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.119
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.653**	.803**	.685**	.668**	.746**	.402*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.028
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.817**	.764**	.658**	.743**	.717**	.416*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.022
	N	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.560**	.302	.233	.115	.215	.307
	Sig. (2-tailed)	.001	.105	.215	.544	.254	.098
	N	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.767**	.725**	.656**	.644**	.737**	.414*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.023
	N	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.688**	.668**	.622**	.643**	.589**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.665**	.481**	.548**	.519**	.677**	.453*
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.002	.003	.000	.012
	N	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.680**	.580**	.581**	.687**	.640**	.232
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.218
	N	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.796**	.646**	.543**	.480**	.615**	.364*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.007	.000	.048
	N	30	30	30	30	30	30



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Correlations**

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P09	Pearson Correlation	.524**	.510**	1	.493**	.574**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.003	.004		.006	.001	.003
	N	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.764**	.785**	.493**	1	.909**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.724**	.803**	.574**	.909**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.826**	.874**	.527**	.724**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.787**	.720**	.509**	.743**	.820**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.360	.309	.409	.379	.380	.421
	Sig. (2-tailed)	.051	.096	.025	.039	.038	.020
	N	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.758**	.785**	.558**	.768**	.864**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.733**	.635**	.600**	.606**	.635**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.606**	.663**	.526**	.635**	.721**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.667**	.691**	.508**	.793**	.691**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.561**	.647**	.621**	.626**	.757**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

**Correlations**

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P09	Pearson Correlation	.509**	.409	.558**	.600**	.526**	.508**
	Sig. (2-tailed)	.004	.025	.001	.000	.003	.004
	N	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.743**	.379	.768**	.606**	.635**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.820**	.380	.864**	.635**	.721**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.038	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.650**	.421	.784**	.821**	.711**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.000	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	1	.364	.716**	.700**	.654**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.048	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.364	1	.504**	.553**	.516**	.302
	Sig. (2-tailed)	.048		.005	.002	.004	.105
	N	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.716**	.504**	1	.771**	.810**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.700**	.553**	.771**	1	.742**	.463
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.010
	N	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.654**	.516**	.810**	.742**	1	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000		.007
	N	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.669**	.302	.575**	.463	.481**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.105	.001	.010	.007	
	N	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.734**	.475**	.611**	.682**	.724**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30



**Correlations**

		P19	P20	P21	P22	P23	TOTAL Y1
P09	Pearson Correlation	.621**	.683**	.476**	.429*	.506**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.018	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.626**	.582**	.549**	.822**	.824**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.757**	.722**	.626**	.801**	.903**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.725**	.701**	.580**	.677**	.741**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.734**	.690**	.569**	.843**	.847**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.475**	.277	.402*	.378*	.313	.517**
	Sig. (2-tailed)	.008	.138	.027	.039	.092	.003
	N	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.611**	.740**	.771**	.683**	.756**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.682**	.632**	.662**	.600**	.626**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.724**	.578**	.624**	.726**	.705**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.646**	.592**	.368*	.845**	.801**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.046	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	1	.573**	.369*	.764**	.816**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.001	.045	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



**Correlations**

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P20	Pearson Correlation	.661**	.700**	.601**	.776**	.889**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.502**	.510**	.553**	.513**	.598**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.005	.004	.002	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.686**	.696**	.731**	.678**	.704**	.296
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.112
	N	30	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	.756**	.752**	.688**	.688**	.807**	.276
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.140
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL Y1	Pearson Correlation	.850**	.809**	.778**	.809**	.849**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30

**Correlations**

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P20	Pearson Correlation	.713**	.665**	.683**	.582**	.722**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.723**	.514**	.476**	.549**	.626**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.008	.002	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.769**	.801**	.429*	.822**	.801**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	.729**	.852**	.506**	.824**	.903**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL Y1	Pearson Correlation	.878**	.858**	.722**	.837**	.888**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



**Correlations**

		P13	P14	P15	P16	P17	P18
P20	Pearson Correlation	.690**	.277	.740**	.632**	.578**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.138	.000	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.569**	.402*	.771**	.662**	.624**	.368*
	Sig. (2-tailed)	.001	.027	.000	.000	.000	.046
	N	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.843**	.378*	.683**	.600**	.726**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	.847**	.313	.756**	.626**	.705**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.092	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL.Y1	Pearson Correlation	.868**	.517**	.884**	.843**	.804**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

**Correlations**

		P19	P20	P21	P22	P23	TOTAL.Y1
P20	Pearson Correlation	.573**	1	.725**	.584**	.699**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.369*	.725**	1	.504**	.540**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.045	.000		.005	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.764**	.584**	.504**	1	.922**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.005		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	.816**	.699**	.540**	.922**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL.Y1	Pearson Correlation	.795**	.826**	.739**	.853**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



**Lampiran 6**

**Hasil Output Uji Validitas Variabel Word Of Mouth**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Pearson Correlation		1	.392 <sup>*</sup>	.268	.386 <sup>*</sup>	.253	.335	.452 <sup>*</sup>	.347	.390 <sup>*</sup>
Sig. (2-tailed)			.032	.151	.035	.177	.071	.012	.060	.033
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.392 <sup>*</sup>	1	.627 <sup>**</sup>	.750 <sup>**</sup>	.551 <sup>**</sup>	.791 <sup>**</sup>	.607 <sup>**</sup>	.613 <sup>**</sup>	.764 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.032		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.268	.627 <sup>**</sup>	1	.548 <sup>**</sup>	.836 <sup>**</sup>	.583 <sup>**</sup>	.642 <sup>**</sup>	.843 <sup>**</sup>	.754 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.151	.000		.002	.000	.001	.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.386 <sup>*</sup>	.750 <sup>**</sup>	.548 <sup>**</sup>	1	.537 <sup>**</sup>	.824 <sup>**</sup>	.441 <sup>*</sup>	.408 <sup>*</sup>	.690 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.035	.000	.002		.002	.000	.015	.025	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.253	.551 <sup>**</sup>	.836 <sup>**</sup>	.537 <sup>**</sup>	1	.688 <sup>**</sup>	.656 <sup>**</sup>	.792 <sup>**</sup>	.681 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.177	.002	.000	.002		.000	.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.335	.791 <sup>**</sup>	.583 <sup>**</sup>	.824 <sup>**</sup>	.688 <sup>**</sup>	1	.623 <sup>**</sup>	.606 <sup>**</sup>	.703 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.071	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.452 <sup>*</sup>	.607 <sup>**</sup>	.642 <sup>**</sup>	.441 <sup>*</sup>	.656 <sup>**</sup>	.623 <sup>**</sup>	1	.754 <sup>**</sup>	.711 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.012	.000	.000	.015	.000	.000		.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.347	.613 <sup>**</sup>	.843 <sup>**</sup>	.408 <sup>*</sup>	.792 <sup>**</sup>	.606 <sup>**</sup>	.754 <sup>**</sup>	1	.669 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.060	.000	.000	.025	.000	.000	.000		.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30

		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
P1	Pearson Correlation	.347	.434 <sup>*</sup>	.384 <sup>*</sup>	.372 <sup>*</sup>	.384 <sup>*</sup>	.588 <sup>**</sup>	.392 <sup>*</sup>	.395 <sup>*</sup>	.402 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.060	.017	.036	.043	.036	.001	.032	.031	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.721 <sup>**</sup>	.673 <sup>**</sup>	.706 <sup>**</sup>	.684 <sup>**</sup>	.483 <sup>**</sup>	.592 <sup>**</sup>	.555 <sup>**</sup>	.264	.326
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	.001	.001	.158	.079
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.546 <sup>**</sup>	.497 <sup>**</sup>	.800 <sup>**</sup>	.535 <sup>**</sup>	.725 <sup>**</sup>	.627 <sup>**</sup>	.815 <sup>**</sup>	.574 <sup>**</sup>	.551 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.627 <sup>**</sup>	.439 <sup>*</sup>	.511 <sup>**</sup>	.599 <sup>**</sup>	.480 <sup>**</sup>	.351	.443 <sup>*</sup>	.219	.262
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.004	.000	.007	.057	.014	.244	.162
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.400 <sup>*</sup>	.398 <sup>*</sup>	.751 <sup>**</sup>	.438 <sup>*</sup>	.640 <sup>**</sup>	.588 <sup>**</sup>	.737 <sup>**</sup>	.417 <sup>*</sup>	.523 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.029	.029	.000	.016	.000	.001	.000	.022	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.585 <sup>**</sup>	.520 <sup>**</sup>	.667 <sup>**</sup>	.539 <sup>**</sup>	.510 <sup>**</sup>	.436 <sup>*</sup>	.554 <sup>**</sup>	.281	.401 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000	.002	.004	.016	.001	.133	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.485 <sup>**</sup>	.625 <sup>**</sup>	.743 <sup>**</sup>	.468 <sup>**</sup>	.702 <sup>**</sup>	.729 <sup>**</sup>	.770 <sup>**</sup>	.500 <sup>**</sup>	.540 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.005	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.414 <sup>*</sup>	.580 <sup>**</sup>	.871 <sup>**</sup>	.498 <sup>**</sup>	.676 <sup>**</sup>	.731 <sup>**</sup>	.848 <sup>**</sup>	.517 <sup>**</sup>	.612 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.023	.001	.000	.005	.000	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Di rang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Mengutip 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.





**Correlations**

		P19	P20	P21	TOTALX1
P1	Pearson Correlation	.465**	.383*	.296	.541**
	Sig. (2-tailed)	.010	.037	.112	.002
	N	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.297	.323	.566**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.111	.082	.001	.000
	N	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.538**	.630**	.459*	.821**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.011	.000
	N	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.342	.330	.501**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.064	.075	.005	.000
	N	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.522**	.576**	.455*	.758**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.012	.000
	N	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.425*	.449*	.562**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.019	.013	.001	.000
	N	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.668**	.643**	.583**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.560**	.694**	.477**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.008	.000
	N	30	30	30	30

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
P9	Pearson Correlation	.390*	.764**	.754**	.690**	.681**	.703**	.711**	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.347	.721**	.546**	.627**	.400*	.585**	.485**	.414*	.784**
	Sig. (2-tailed)	.060	.000	.002	.000	.029	.001	.007	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.434*	.673**	.497**	.439*	.398*	.520**	.625**	.580**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.005	.015	.029	.003	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.384*	.706**	.800**	.511**	.751**	.667**	.743**	.871**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.036	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.372*	.684**	.535**	.599**	.438*	.539**	.468**	.498**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.002	.000	.016	.002	.009	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.384*	.483**	.725**	.480**	.640**	.510**	.702**	.676**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.036	.007	.000	.007	.000	.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.586**	.592**	.627**	.351	.588**	.436*	.729**	.731**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.057	.001	.016	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.392*	.555**	.815**	.443*	.737**	.554**	.770**	.848**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.032	.001	.000	.014	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Correlations**

		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
P9	Pearson Correlation	.784**	.732**	.805**	.767**	.659**	.691**	.727**	.520**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	1	.794**	.686**	.889**	.451*	.574**	.604**	.448*	.331
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.012	.001	.000	.013	.074
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.794**	1	.771**	.845**	.380*	.583**	.643**	.398*	.401*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.038	.001	.000	.029	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.686**	.771**	1	.715**	.629**	.780**	.891**	.453*	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.012	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.889**	.845**	.715**	1	.436*	.600**	.600**	.342	.325
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.016	.000	.000	.064	.079
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.451*	.380*	.629**	.436*	1	.706**	.706**	.642**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.012	.038	.000	.016		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.574**	.583**	.780**	.600**	.706**	1	.815**	.604**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.604**	.643**	.891**	.600**	.706**	.815**	1	.718**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Correlations**

		P19	P20	P21	TOTALX1
P9	Pearson Correlation	.584**	.599**	.669**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.369*	.384*	.537**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.045	.036	.002	.000
	N	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.328	.435*	.429*	.752**
	Sig. (2-tailed)	.077	.016	.018	.000
	N	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.506**	.598**	.491**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.006	.000
	N	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.376*	.390*	.456*	.754**
	Sig. (2-tailed)	.041	.033	.011	.000
	N	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	.735**	.634**	.491**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000
	N	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.679**	.654**	.604**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.718**	.801**	.566**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
P17	Pearson Correlation	.395*	.264	.574**	.219	.417*	.281	.500**	.517**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.031	.158	.001	.244	.022	.133	.005	.003	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.402*	.326	.551**	.262	.523**	.401*	.540**	.612**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.028	.079	.002	.162	.003	.028	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.465**	.297	.538**	.342	.522**	.425*	.668**	.560**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.010	.111	.002	.064	.003	.019	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.383*	.323	.630**	.330	.576**	.449*	.643**	.694**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.037	.082	.000	.075	.001	.013	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.296	.566**	.459*	.501**	.465*	.562**	.593**	.477**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.112	.001	.011	.005	.012	.001	.001	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	.541**	.768**	.821**	.671**	.758**	.748**	.816**	.824**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**Correlations**

		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
P17	Pearson Correlation	.448*	.398*	.463*	.342	.642**	.604**	.718**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.013	.029	.012	.064	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.331	.401*	.593**	.325	.630**	.693**	.730**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.074	.028	.001	.079	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.369*	.328	.506**	.376*	.735**	.679**	.718**	.779**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.045	.077	.004	.041	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.384*	.435*	.598**	.390*	.634**	.654**	.801**	.825**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.036	.016	.000	.033	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.537**	.429*	.491**	.466*	.491**	.604**	.566**	.577**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.002	.018	.006	.011	.006	.000	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	.759**	.752**	.887**	.754**	.775**	.838**	.898**	.689**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**Correlations**

		P19	P20	P21	TOTALX1
P17	Pearson Correlation	.779**	.825**	.577**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.798**	.878**	.636**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	1	.887**	.701**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.887**	1	.712**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.701**	.712**	1	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	.746**	.780**	.723**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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



## Lampiran 7

### Hasil Output Uji Validitas Variabel *Brand Image*

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Correlations

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P01	Pearson Correlation	1	.829**	.619**	.666**	.652**	.496**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.005
	N	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.829**	1	.791**	.684**	.692**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.619**	.791**	1	.770**	.724**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.666**	.684**	.770**	1	.744**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.652**	.692**	.724**	.744**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.496**	.579**	.608**	.706**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	.621**	.605**	.531**	.793**	.663**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.605**	.643**	.741**	.729**	.750**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P01	Pearson Correlation	.621**	.605**	.685**	.702**	.834**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.605**	.643**	.739**	.698**	.851**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.531**	.741**	.661**	.640**	.763**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.793**	.729**	.592**	.634**	.793**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.663**	.750**	.739**	.764**	.771**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.621**	.660**	.700**	.677**	.654**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	1	.757**	.627**	.648**	.734**	.499**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.005
	N	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.757**	1	.726**	.626**	.780**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.003
	N	30	30	30	30	30	30



**Correlations**

		P13	TOTAL.X2
P01	Pearson Correlation	.802**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P02	Pearson Correlation	.789**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P03	Pearson Correlation	.693**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P04	Pearson Correlation	.783**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P05	Pearson Correlation	.575**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
P06	Pearson Correlation	.569**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
P07	Pearson Correlation	.707**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P08	Pearson Correlation	.637**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30

**Correlations**

		P01	P02	P03	P04	P05	P06
P09	Pearson Correlation	.685**	.739**	.661**	.592**	.739**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.702**	.698**	.640**	.634**	.764**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.834**	.851**	.763**	.793**	.771**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.612**	.609**	.550**	.651**	.679**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.802**	.789**	.693**	.783**	.575**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.834**	.869**	.829**	.869**	.874**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

**© 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.



**Correlations**

		P07	P08	P09	P10	P11	P12
P09	Pearson Correlation	.627**	.726**	1	.750**	.794**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.648**	.626**	.750**	1	.788**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.734**	.780**	.794**	.788**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	.499**	.531**	.600**	.712**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.707**	.637**	.685**	.700**	.818**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.799**	.834**	.846**	.849**	.933**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

**Correlations**

		P13	TOTAL.X2
P09	Pearson Correlation	.685**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P10	Pearson Correlation	.700**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P11	Pearson Correlation	.818**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P12	Pearson Correlation	.766**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
P13	Pearson Correlation	1	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

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



## Lampiran 8

### Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.964	21

## Lampiran 9

### Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel *Word Of Mouth*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.964	21

## Lampiran 10

### Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel *Brand Image*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.966	13

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

## Lampiran 11

### Kuesioner

Halo perkenalkan saya Juve Mikhael, ingin menyelesaikan skripsi dengan melakukan survei terhadap para pengguna layanan jasa transportasi aplikasi layanan Gojek.

Jika kalian pernah menggunakan aplikasi layanan Gojek dan pernah tertarik menggunakan Gojek karena melihat iklan Gojek, saya harap anda dapat mengisi kuisisioner ini untuk membantu saya melakukan riset ini. Saya mengucapkan terima kasih banyak atas waktu yang anda gunakan untuk mengisi kuesioner ini.

Tuhan memberkati.

#### Bagian I: Screening

Apakah Anda pernah menggunakan layanan jasa transportasi melalui aplikasi layanan Gojek?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)

Apakah Anda berdomisili di Jakarta Barat?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)

#### Bagian II: Profil Responden

Nama:

Jenis kelamin:

- Pria
- Wanita

Usia:







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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Pekerjaan:**

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

**Email:**

\_\_\_\_\_

**Bagian III: Pernyataan Penelitian**

**1. KUALITAS JASA**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>						
1	Gojek memiliki fasilitas fisik yang mendukung proses pemberian layanan secara maksimal					
2	Gojek memiliki kecanggihan teknologi akan fasilitas fisik sehingga mendukung pelayanan kepada konsumen					
3	fasilitas fisik Gojek memiliki daya tarik visual terhadap konsumen					
4	Fasilitas fisik Gojek yang digunakan memudahkan dan mempercepat penyajian pelayanan					

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



<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	5	Para pegawai Gojek memiliki pengetahuan, kemampuan, serta kepekaan dalam melayani dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh konsumen						
	<b>Reliability (Kehandalan)</b>							
	6	Saya pernah memberikan rating dan ulasan aplikasi layanan Gojek di PlayStore atau App Store						
	7	Fitur layanan Gojek yang dapat diawasi oleh karyawan secara <i>realtime</i> terhadap keberhasilan atau kendala suatu layanan jasa yang telah digunakan oleh penggunanya memberikan saya rasa aman						
	8	Gojek menyediakan layanan yang cepat dan tepat, sesuai dengan yang ditawarkan atau dijanjikan						
	9	Perusahaan dapat menjaga data dan kerahasiaan saya dalam menggunakan Gojek						
	10	Gojek dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan kendala yang dihadapi konsumen						
	<b>Responsiveness (Tanggapan)</b>							
	11	Menurut saya, Gojek menyediakan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran terkait aplikasi layanan Gojek						
	12	Menurut saya, kritik dan saran yang saya berikan dapat memperbaiki kinerja perusahaan Gojek						
13	Menurut saya, perusahaan gojek memberikan sanksi tegas terhadap pekerja yang melanggar aturan							
14	Saya pernah merasakan tidak nyaman terhadap pekerja saat menggunakan fitur layanan Gojek							
15	Gojek selalu memastikan seluruh konsumen mendapatkan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan perusahaan yang telah dipastikan dan dipublikasikan sebelumnya							
<b>Assurance (Jaminan)</b>								
16	Menurut saya, SOP perusahaan Gojek membuat saya selalu menggunakan Gojek							

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



17	Gojek memiliki asuransi ketika saya ingin menggunakan suatu layanan aplikasi jika ada masalah atau kendala					
18	Menurut saya, Gojek mengedepankan keamanan konsumen					
19	Gojek menyeleksi para pekerja dengan sangat baik					
<b>Empathy (Empati)</b>						
20	Menurut saya, <i>driver</i> Gojek dapat mengerti kebutuhan saya					
21	Saya pernah dibantu ketika kesulitan menggunakan fitur di aplikasi layanan Gojek					
22	Pegawai Gojek mengedepankan kepentingan dan kenyamanan konsumen					
23	Pegawai Gojek bersedia untuk menjelaskan layanan jasa dengan jelas dan sabar, serta mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan solusi yang diharapkan konsumen untuk menyelesaikan masalah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. WORD OF MOUTH

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Talkers (Pembicara)</b>						
1	Anda terpengaruh dari teman atau keluarga sehingga mengenal dan membeli suatu produk dari Gojek.					
2	Menurut saya pengaruh rekomendasi influencer sangat berperan penting dalam penggunaan aplikasi layanan Gojek.					
3	Menurut saya review produk di media sosial berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
4	Saya lebih mempercayai influencer yang saya follow dalam membeli suatu produk atau menggunakan suatu layanan.					
<b>Topics (Topik)</b>						

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5 6 7 8	C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	Pengalaman orang lain saat menggunakan aplikasi layanan Gojek berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
		6	Informasi dari influencer yang dapat dipercaya berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
		7	Konten <i>review</i> dari jasa transportasi Gojek berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
		8	Ulasan konsumen lainnya yang telah menggunakan jasa transportasi Gojek berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
<b>Tools (Alat)</b>								
9 10 11 12 13	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	9	Iklan Gojek melalui media sosial seperti Instagram, Tiktok, Twitter, dsb berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek.					
		10	Saya terpengaruh dari <i>review</i> Gojek melalui blog dan Youtube					
		11	Iklan Gojek dari internet seperti Facebook <i>ads</i> , iklan <i>pop-up</i> ketika sedang membuka laman situs web Tiktok <i>ads</i> , Youtube <i>ads</i> , dsb berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek					
		12	<i>Campaign</i> Gojek melalui media sosial berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek					
13	<i>Offline advertising</i> seperti melalui brosur, spanduk, papan reklame, dsb berpengaruh dalam menentukan keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek							
<b>Talking Part (Partisipasi)</b>								
14		Menurut saya perusahaan Gojek sering memberikan pengumuman						

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	terkait aplikasinya					
15	Perusahaan Gojek sering menyamakan pesan melalui <i>brand ambassador</i> mereka					
16	Gojek suka melakukan <i>follow up</i> dengan melakukan penawaran secara eksklusif langsung kepada calon konsumen					
17	Menurut saya <i>customer service</i> Gojek dapat diakses dengan mudah.					
<b>Tracking (Pengawasan)</b>						
18	Saya dapat memonitori layanan pada aplikasi layanan Gojek yang sedang saya gunakan					
19	Saya dapat memberikan kritik dan saran terhadap layanan yang saya gunakan					
20	Gojek memberikan wadah bagi para konsumen untuk memberi ulasan terhadap layanan jasa yang telah digunakan					
21	Gojek melakukan survey secara berkala terkait jasa yang telah digunakan konsumen					

3. BRAND IMAGE

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Brand Identity (Identitas Merek)</b>						
1	Gojek memiliki kekuatan identitas merek dalam hal warna, logo, dan slogan yang kuat sehingga mudah diingat oleh konsumen					
2	Gojek memiliki reputasi merek yang baik di masyarakat					
<b>Brand Personality (Personalitas Merek)</b>						
3	Gojek memiliki karakteristik yang unik dalam produk dan layanan yang khas dibandingkan pesaing					
4	Gojek mampu menarik perhatian konsumen dengan tampilan khas dibandingkan pesaingnya					

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



5	Gojek memiliki layanan yang memuaskan dibandingkan pesaingnya					
<b>Brand Association (Asosiasi Merek)</b>						
6	Gojek memiliki ciri khas yang lebih melekat di pikiran konsumen					
7	Gojek memiliki citra yang baik sehingga banyak perusahaan yang ingin bekerja sama					
<b>Brand Attitude &amp; Behavior (Sikap &amp; Perilaku Merek)</b>						
8	Gojek merupakan merek yang mampu memberikan nilai kejujuran dalam layanan dan produk sesuai dengan yang ditawarkan					
9	Gojek mengutamakan kejujuran layanan dan produk					
10	Gojek memiliki sikap yang baik dalam melayani konsumen					
<b>Brand Benefit &amp; Competence (Manfaat &amp; Keunggulan Merek)</b>						
11	Gojek memiliki keunggulan dan citra positif yang lebih menguntungkan bagi konsumen					
12	Gojek mampu memberikan manfaat yang nyata bagi konsumen					
13	Gojek mampu menawarkan produk dan layanan yang lebih terpercaya dibandingkan pesaing					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 12

Data Profil Responden

1. Diberikan rekapitulasi sebagian atau seluruh karya tulis ilmiah, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan penyusunan sumber-sumber.  
 a. Pernah menggunakan layanan jasa transportasi melalui aplikasi layanan Gojek?  
 b. Pernah menggunakan layanan jasa transportasi melalui aplikasi layanan Gojek?  
 2. Diberikan rekapitulasi sebagian atau seluruh karya tulis ilmiah, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan penyusunan sumber-sumber.  
 a. Pernah menggunakan layanan jasa transportasi melalui aplikasi layanan Gojek?  
 b. Pernah menggunakan layanan jasa transportasi melalui aplikasi layanan Gojek?  
 tanpa izin IBKKG.

Berdomisili di Jakarta Barat?	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Email
Ya	Chelsea	Wanita	24 - 32 tahun	Mahasiswa	chelevani98@gmail.com
Ya	rachelle	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	rachelleplau@gmail.com
Ya	Barcel	Pria	15 - 23 tahun	Pelajar	Lonexbarcel@gmail.com
Ya	Valerie	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Valerietjaman@student.umn.ac.id
Ya	Lukman	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	barberlukman02@gmail.com
Ya	Levia	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	leviaflorentin@yahoo.com
Ya	erdwin	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta	erwinz1117@yahoo.com
Ya	Laura	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	lauraevelineee@gmail.com
Ya	marleen	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	marleenivana@gmail.com
Ya	Radit	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	radityagayuh@gmail.com
Ya	Gwynne	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	gwynneelyshiaa@gmail.com
Ya	Jason	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Jasontanvida70@gmail.com
Ya	Fellysia	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Fellysiawendy14@gmail.com
Ya	Friska	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	friska0509@gmail.com
Ya	Billy Johnson	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jonhson.billy@yahoo.com
Ya	Nathania Hana Pratiwi	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	29190360@student.kwikkiangie.ac.id
Ya	Andi	Pria	15 - 23 tahun	Pelajar	andianggono12@gmail.com
Ya	Matthew Gans	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	matthewtiodevin@gmail.com
Ya	willem	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	willemchris22@gmail.com

Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



tampat izin BIKKG.

Ya	Ya	jesslyn	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jesslyn.natashaa@gmail.com
Ya	Ya	stanley	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	andikastanley@gmail.com
Ya	Ya	iren	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	tanrenren.10.15@gmail.com
Ya	Ya	Vivi Silvia	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	Vivisilvia1309@gmail.com
Ya	Ya	Tunu	Pria	24 - 32 tahun	Ibu Rumah Tangga	Tunutunu@gmail.com
Ya	Ya	Jordan	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jenatan8@gmail.com
Ya	Ya	Erland	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta	bbarkode@gmail.com
Ya	Ya	Michelle	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	michelle.lorenca@student.umn.ac.id
Ya	Ya	Ken	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan	alexanderkenfyo@gmail.com
Ya	Ya	Marcell Karuniawan	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Marchellkaruniawan@gmail.com
Ya	Ya	Rio Wahyudi	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Wahyudirio827@gmail.com
Ya	Ya	yoyo	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta	yonatanjulianto805@gmail.com
Ya	Ya	Friesca Gracia Cung	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	1304friescagracia@gmail.com
Ya	Ya	kenthy	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	kenthyf98@gmail.com
Ya	Ya	Juanita	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	juanitalaeticia@gmail.com
Ya	Ya	Yohanes	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	yohanes.putrocarli@gmail.com
Ya	Ya	Mario	Pria	15 - 23 tahun	Pelajar	Mariosanury2@gmail.com
Ya	Ya	Dyna M	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	dyna.tjahyadi@student.umn.ac.id
Ya	Ya	Bella Kamesya	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	bellakamesyaa1304@gmail.com
Ya	Ya	Putri Oktavia	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	ongputri21@gmail.com
Ya	Ya	Cicilia	Wanita	24 - 32 tahun	Karyawan	ciciliacindyc@gmail.com
Ya	Ya	Angella Oktora	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	angelaoktora@gmail.com
Ya	Ya	Dwi Vilma	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	dwivilma17@gmail.com
Ya	Ya	Michael Chandra	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	michaelchandra2005@gmail.com
Ya	Ya	princessca	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	rachelle.princessca@student.umn.ac.id
Ya	Ya	vanya	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	vanyalaura@gmail.com

Hak Cipta milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 Hak Cipta Ditindungi 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 BIKKG.  
 2. Dilarang menjiplak atau melakukan plagiasi.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





tampat izin BIKKG.

Ya	Ya	recel	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jyongikwondae@gmail.com
Ya	Ya	Vinilia	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	viniliasari@gmail.com
Ya	Ya	rcl	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	rachelleplau@gmail.com
Ya	Ya	Reinaldo	Pria	24 - 32 tahun	Lainnya	reinaldoortensio29@gmail.com
Ya	Ya	rachelle	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	rachelleplau@gmail.com
Ya	Ya	Ronan	Pria	15 - 23 tahun	Lainnya	gerardoronan.z@gmail.com
Ya	Ya	Irwan	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Irwacendana11@gmail.com
Ya	Ya	Esther Sanita	Wanita	> 50 tahun	Karyawan	sanita.esther@gmail.com
Ya	Ya	ben	Pria	15 - 23 tahun	Pelajar	benzef1234@gmail.com
Ya	Ya	Bas	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta	sihombingbastian24@gmail.com
Ya	Ya	Cevin Hidayat	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan	Cvnhidayat@gmail.com
Ya	Ya	martin	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	martinwinataa@gmail.com
Ya	Ya	Hanna Lukman	Wanita	15 - 23 tahun	Pelajar	hannalukman1578@gmail.com
Ya	Ya	Charista	Wanita	15 - 23 tahun	Pelajar	Charista.andriana@gmail.com
Ya	Ya	anggie fitriyah	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	anggiefitriyah7@gmail.com
Ya	Ya	Queenshell	Wanita	15 - 23 tahun	Lainnya	Qlovevinca.lau@gmail.com
Ya	Ya	Lindawati	Wanita	42 - 50 tahun	Ibu Rumah Tangga	Kweelindawati88@gmail.com
Ya	Ya	Lisa	Wanita	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga	Lisawijayaa1804@gmail.com
Ya	Ya	Calvin Luis	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan	calvingaenzopro@gmail.com
Ya	Ya	J	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jjessicahalim23@gmail.com
Ya	Ya	jessie	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jessiechristie@gmail.com
Ya	Ya	gaby	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jocelyngabriellaa@gmail.com
Ya	Ya	Angelo Antonius	Pria	24 - 32 tahun	Wiraswasta	angeloantonius97@gmail.com
Ya	Ya	Davyn	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	Davynirawan24@gmail.com
Ya	Ya	marcelino bernad	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	marcelinobernad27@gmail.com
Ya	Ya	Efi	Wanita	42 - 50 tahun	Ibu Rumah Tangga	Citrarj@gmail.com
Ya	Ya	Laura	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	Lauraiwando@gmail.com

Hak Cipta Milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 Hak Cipta Ditindungi 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 BIKKG.



tampat izin IBL/KKG.

Ya	Ya	Diana	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Dianapermatasari288@gmail.com
Ya	Ya	Naomi Fitri Wulan Sari	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	naomi.wsari@gmail.com
Ya	Ya	Simbolon	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	alpoperasi@gmail.com
Ya	Ya	Erwin Agung Prasetyo	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	rwinagungp25@gmail.com
Ya	Ya	triyono	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan	triyono.alp@gmail.com
Ya	Ya	Vincent Anthony	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Lukasvincent10@gmail.com
Ya	Ya	Susi	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga	Oey.susianawati20@gmail.com
Ya	Ya	Hendro	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Hendrowijaya16@gmail.com
Ya	Ya	Kezia	Wanita	24 - 32 tahun	Mahasiswa	kezia.budiono@rocketmail.com
Ya	Ya	Debito Ziga Bimantoro	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Debitobimantoro@gmail.com
Ya	Ya	Wiwik wahyuti	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga	wiwikwahyuti61@gmail.com
Ya	Ya	Riki hidayat	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan	Rickymcfaddenz99@gmail.com
Ya	Ya	ww	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	-
Ya	Ya	Reinaldi	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	Reinaldisugiarito@gmail.com
Ya	Ya	mikhael	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa	mikhaeljuve@gmail.com
Ya	Ya	DITHA BERLINNA	Wanita	24 - 32 tahun	Karyawan	dithaberlinna@gmail.com
Ya	Ya	Yohana	Wanita	24 - 32 tahun	Karyawan	Yohanaaiueoo@gmail.com
Ya	Ya	Feliciatan	Wanita	24 - 32 tahun	Wiraswasta	Feliciatan00@gmail.com
Ya	Ya	Rafael Suganda	Pria	24 - 32 tahun	Lainnya	rafael.suganda@yahoo.com
Ya	Ya	jessica	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	jessicaaudrey19@gmail.com
Ya	Ya	Naomi	Wanita	15 - 23 tahun	Wiraswasta	Rebeccanaomikristi@gmail.com
Ya	Ya	Celine	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	bernadethamarceline@gmail.com
Ya	Ya	Celine	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan	bernadethamarceline@gmail.com
Ya	Ya	Fanuel Octavian	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	Fanueloctavian@gmail.com
Ya	Ya	kasita	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	kasita.andrea@gmail.com
Ya	Ya	Adelynn	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Adelynnbs@gmail.com

Hak Cipta milik IBL/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 merujuk kepada kepentingan yang bersifat komersial.  
 c. Dilarang menyalin, menduplikasi, mengedit, atau melakukan tindakan lain yang merugikan IBL/KKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Ya	Ya	Vira	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	Virahnimaranatha@gmail.com
Ya	Ya	Catherine	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa	catherine.02c@gmail.com
Ya	Ya	Mahfud suhaeri	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan	Suhaerimahfut@gmail.com
Ya	Ya	calvin	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan	calvinjulianto02@gmail.com
Ya	Ya	nick	Pria	15 - 23 tahun	Pelajar	nickmaxwell2005@gmail.com

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

2. Dilarang menjiplak atau menyalin dengan cara apapun dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



**Lampiran 13**

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

**Hasil Output Profil Responden (Jenis Kelamin)**

		JenisKelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	46	44.7	44.7	44.7
	Perempuan	57	55.3	55.3	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Lampiran 14**

**Hasil Output Profil Responden (Usia)**

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	15 - 23 Tahun	78	75.7	75.7	75.7
	24 - 32 Tahun	18	17.5	17.5	93.2
	33 - 41 Tahun	2	1.9	1.9	95.1
	42 - 50 Tahun	2	1.9	1.9	97.1
	>50 Tahun	3	2.9	2.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

**Lampiran 15**

**Hasil Output Profil Responden (Pekerjaan)**

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Pelajar	7	6.8	6.8	6.8
	Mahasiswa	53	51.5	51.5	58.3
	Wiraswasta	7	6.8	6.8	65.0
	Karyawan	26	25.2	25.2	90.3
	Ibu Rumah Tangga	6	5.8	5.8	96.1
	Lainnya	4	3.9	3.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 16

Data Kuisioner Variabel Kualitas Jasa (X)

No	Brand Image																								
	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P					
1	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	5	4	4	1	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5	5
7	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
8	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5
13	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5
14	5	4	3	4	4	1	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	1	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
17	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
18	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
19	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
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	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
22	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
23	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4
24	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
25	3	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

© Hak Cipta dan Informasi Kwik Kian Gie Institute of Business and Information Kwik Kian Gie

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



2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	4	5	5	5	1	5	5	3	5	5	4	5	1	5	3	4	5	3	5	5	5
8	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4
9	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	4
5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	4	5	4	5
6	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	2	4	3
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
9	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
0	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5
1	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4
2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5
4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
8	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

Instytut Biznis i Informatyka Kwik Kian Gie

- 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.



50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
51	2	3	5	4	3	1	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3
52	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	2	4	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	
73	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	

- 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.



7	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	
7	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
7	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	8	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
7	9	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	
8	0	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	
8	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
8	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
8	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	
8	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
8	6	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	
8	7	3	4	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	
8	8	2	4	4	3	3	5	3	2	4	3	3	2	4	5	2	3	4	4	2	2	4	2	3
8	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	0	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	6	5	4	5	5	1	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5
9	7																							

Instytut Biznis i Informatyki Kwik Kian Gie

- 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 19

Hasil Output Analisis Variabel Kualitas Jasa (X)

		Statistics																							
		P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	TOTAL
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	
Valid	Mean	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	103	
	Std. Deviation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Missing	Mean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Std. Deviation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mean	Mean	4.	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
	Std. Deviation	2	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
Median	Mean	2	1	1	1	9	7	1	2	2	1	3	2	2	7	2	0	9	1	0	0	8	1	2	
	Std. Deviation	9	7	8	7	1	9	8	0	9	0	5	5	5	4	6	5	7	4	3	3	8	5		
Mode	Mean	.0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.		
	Std. Deviation	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Std. Deviation	Mean	7	7	8	7	8	3	7	7	7	8	7	7	8	2	7	8	8	7	9	8	0	8	8	
	Std. Deviation	6	1	7	4	6	0	5	3	2	0	1	1	2	0	9	7	7	6	7	7	8	2		
Variance	Mean	4.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95.00	
	Std. Deviation	0	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
Std. Deviation	Mean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Std. Deviation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Variance	Mean	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	115	
	Std. Deviation	7	.	.	.	.	1	.	.	.	.	.	.	.	1	.	.	.	.	.	.	1	.		
Variance	Mean	7	7	8	7	8	.	7	7	7	8	7	7	8	.	7	9	8	7	9	8	.	8	8	
	Std. Deviation	9	6	1	7	5	3	1	5	4	2	1	2	2	2	0	0	7	8	6	8	0	9	3	
Variance	Mean	8	8	6	7	8	5	9	6	9	2	4	5	3	7	6	9	5	9	0	8	4	7		
	Std. Deviation	4				4							4							9					
Variance	Mean	.6	.	.	.	.	1	.	.	.	.	.	.	.	1	.	.	.	.	.	.	1	.		
	Std. Deviation	0	5	6	6	7	.	5	5	5	6	5	5	6	.	4	8	7	6	9	7	.	7	7	
Variance	Mean	7	8	6	0	3	9	1	7	5	8	0	2	8	5	9	2	7	1	4	7	1	9	0	
	Std. Deviation	9	9	3	4	1	1	7	6	7	7	4	1	2	9	0	2	6	0	4	8	9	0		
Variance	Mean	4				4							4						5						
	Std. Deviation	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	70	
Variance	Mean	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	45	
	Std. Deviation	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
Variance	Mean	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	Std. Deviation	3	3	2	3	0	8	3	4	3	3	4	3	3	8	3	1	0	3	1	1	9	3	3	
Variance	Mean	5	2	9	1	9	2	2	1	3	2	3	8	8	6	7	8	7	0	6	5	4	1	8	
	Std. Deviation																								

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

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 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 20

Hasil Output Analisis Variabel *Word of Mouth* (Y1)

		Statistics																					
		P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	TOTAL
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	
Valid	Mean	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	103
	Std. Error Mean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Missing	Mean	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
	Std. Error Mean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mean	Mean	3.795	3.800	4.000	3.333	4.400	4.400	4.400	4.400	4.400	3.300	3.300	4.300	3.300	4.300	3.300	3.300	3.300	4.400	4.400	4.400	3.300	82.71
	Std. Error Mean	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	.129	1.202
Median	Mean	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	83.00
	Std. Error Mean	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
Mode	Mean	4.000	4.000	5.000	4.000	4.000	4.000	4.000	5.000	4.000	3.000	4.000	4.000	3.000	5.000	4.000	4.000	4.000	5.000	5.000	5.000	4.000	77 <sup>a</sup>
	Std. Error Mean	1.000	1.000	.900	1.000	.900	.900	.900	.900	.900	1.000	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	12.203
Variance	Mean	3.500	3.500	4.000	3.500	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.500	3.500	4.000	3.500	4.000	3.500	3.500	4.000	4.000	4.000	3.500	148.914	
	Std. Deviation	1.870	1.870	1.960	1.870	1.960	1.960	1.960	1.960	1.960	1.870	1.870	1.960	1.870	1.960	1.870	1.870	1.960	1.960	1.960	1.870		
Range	Mean	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	63	
Minimum	Std. Deviation	1.000	1.000	1.000	1.000	2.000	1.000	1.000	1.000	2.000	1.000	2.000	2.000	1.000	2.000	2.000	1.000	1.000	1.000	2.000	1.000	42	
Maximum	Mean	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	105
Sum	Std. Deviation	3.900	3.900	4.200	3.900	4.400	4.400	4.400	4.400	4.400	3.900	3.900	4.400	3.900	4.400	3.900	3.900	4.400	4.400	4.400	3.900	8519	
	Variance	0.700	0.700	1.100	0.700	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	0.700	0.700	1.100	0.700	1.100	0.700	0.700	1.100	1.100	1.100	0.700		

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Lampiran 21

Hasil Output Analisis Variabel *Brand Image* (Y2)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Statistics

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	TOTAL
Valid	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.42	4.29	4.12	4.13	3.98	4.19	4.29	4.15	4.18	4.31	4.30	4.39	4.15	54.89
Std. Error of Mean	.076	.084	.085	.091	.092	.081	.074	.086	.080	.072	.074	.071	.086	.805
Median	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	55.00
Mode	5	5	4 <sup>a</sup>	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	65
Std. Deviation	.774	.847	.867	.925	.929	.817	.749	.868	.813	.728	.752	.717	.868	8.174
Variance	.599	.718	.751	.856	.862	.668	.561	.753	.662	.530	.565	.514	.753	66.822
Range	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	39
Minimum	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	26
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
Sum	455	442	424	425	410	432	442	427	431	444	443	452	427	5654

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

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



**Lampiran 22**

**Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		103	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	6.63720021	
Most Extreme Differences	Absolute	.079	
	Positive	.079	
	Negative	-.062	
Test Statistic		.079	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.123 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.521 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.508
		Upper Bound	.533

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

**Lampiran 23**

**Hasil Output Uji Asumsi Klasik**

**Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	4.382	4.940		.887	.377		
	TOTAL.X1	.336	.074	.291	4.563	.000	.546	1.831
	TOTAL.X2	1.138	.110	.660	10.361	.000	.546	1.831

a. Dependent Variable: TOTAL.Y1

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Lampiran 24

Hasil Output Uji Asumsi Klasik  
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
(Constant)	4.382	4.940		.887	.377
TOTAL.X1	.336	.074	.291	4.563	.000
TOTAL.X2	1.138	.110	.660	10.361	.000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y1

Lampiran 25

Hasil Output Analisis Regresi Berganda  
Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15780.633	2	7890.317	175.600	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4493.348	100	44.933		
	Total	20273.981	102			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y1

b. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 26

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.382	4.940		.887	.377
TOTAL.X1	.336	.074	.291	4.563	.000
TOTAL.X2	1.138	.110	.660	10.361	.000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y1

Lampiran 27

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 <sup>a</sup>	.778	.774	6.703

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

b. Dependent Variable: TOTAL.Y1

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

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 28

Hasil Turnitin



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGARUH WORD OF MOUTH DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI MELALUI APLIKASI LAYANAN GOJEK DI JAKARTA BARAT

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
3	123dok.com Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Student Paper	1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
8	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1%

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.





9	anangfirmansyahblog.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
10	jab.polinema.ac.id Internet Source	<1 %
11	dinastirev.org Internet Source	<1 %
12	docobook.com Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
14	gicipress.com Internet Source	<1 %
15	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
17	Submitted to Canada College Student Paper	<1 %
18	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
19	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.uhn.ac.id Internet Source	<1 %

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.