

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS MEREK ZALORA INDONESIA**

**DI JAKARTA TIMUR**

**Oleh:**

**Nama : Demas Paskalis Pujanto**

**NIM : 75180151**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis**

**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

**Konsentrasi Kewirausahaan**



**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA OKTOBER 2022**

**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.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**© 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.

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS MEREK ZALORA INDONESIA  
DI JAKARTA TIMUR**

**Diajukan Oleh:**

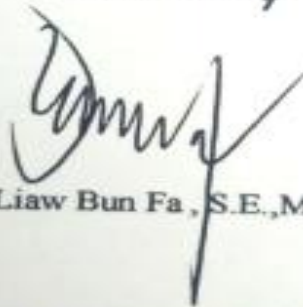
**Nama : Demas Paskalis Pujanto**

**NIM : 75180151**

**Jakarta, 13 Oktober 2022**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing &**



**( Ir. Liaw Bun Fa , S.E.,M.M)**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA OKTOBER 2022**



## ABSTRAK

Demas Paskalis Pujanto / 75180151 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Zalora di Jakarta Timur / Pembimbing : Ir. Liaw Bun Fa , S.E.,M.M

Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas merek Zalora Indonesia di Jakarta Timur . Loyalitas merek merupakan hal yang penting bagi perusahaan karena dapat membuat konsumen untuk selalu melakukan pembelian ulang jika konsumen membutuhkan produk yang dijual di Zalora.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, citra merek, dan loyalitas merek. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan, dan Citra Merek sedangkan Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Merek.

Objek penelitian ini merupakan Zalora Indonesia dan subjek dari penelitian ini merupakan konsumen Zalora yang pernah membeli produk melalui aplikasi Zalora lebih dari sekali yang berdomisili di Jakarta Timur. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah sebesar 130 responden. Untuk pengambilan Sampel, Teknik yang digunakan merupakan *nonprobability sampling* serta metode yang digunakan adalah survei sampel, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier ganda. Data penelitian ini diolah menggunakan SPSS 25.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu tidak terdistribusi dengan normal, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinearitas. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas merek dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan variabel kualitas layanan dan citra merek memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas merek sehingga hipotesis penelitian diterima

Kesimpulan dari penelitian ini pengaruh variabel kualitas layanan dan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan secara moderat terhadap loyalitas merek di Jakarta Timur.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek, Loyalitas Merek

## ABSTRACT

Demas Paskalis Pujanto / 75180151 / 2022 / *The Influence of Service Quality and Brand Image on Brand Loyalty of Zalora East Jakarta* /Advisor : Ir. Liaw Bun Fa, S.E.,M.M

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality and brand image on brand loyalty Zalora Indonesia in East Jakarta. Brand loyalty is important for the company because it can make consumers to always make repeat purchases if consumers need the products sold at Zalora.*

*The object of this research is Zalora Indonesia and the subject of this research is a Zalora consumer who has bought Zalora products more than once who lives in East Jakarta. The number of samples used amounted to 130 respondents. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is a sample survey. The data analysis technique used in this study is validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis. The research data was processed using SPSS 25.*

*Brand loyalty is a consumer loyalty. The object of this research is Zalora consumers who have purchased more than once through the Zalora application who live in East Jakarta. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is a sample survey. The data analysis technique used in this study is validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis.*

*The results of the classical assumption test show that the regression model meets the assumptions, namely the residue is not normally distributed, there is no heteroscedasticity, and there is no multicollinearity. The results of multiple regression analysis show that the regression model can be used to predict brand loyalty and based on the t test and linear regression equation it can be concluded that service quality and brand image variables have a significant and positive influence on brand loyalty so that the research hypothesis is accepted.*

*The conclusion of this study is that the influence of service quality and brand image variables has a positive and moderately significant effect on brand loyalty in East Jakarta.*

**Keywords:** *Service Quality, Brand Image, Brand Loyalty*





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Zalora di Jakarta Timur”. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu dari persyaratan dalam menyelesaikan studi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Ilmu Administrasi Bisnis Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari keterbatasan yang ada. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan baik secara mental maupun moral kepada :

1. H. Liaw Bun Fa , S.E.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan saran terhadap materi skripsi dan pengetahuan selama pembuatan skripsi berlangsung.
2. Seluruh Dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah mendidik dan memberikan banyak pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 (Strata Satu).
3. Bantuan berupa dukungan dan doa dari pihak keluarga terhadap penulis selama mengerjakan skripsi
4. Teman – Teman yang memberikan dukungan dan saran bagi penulis dalam mengerjakan laporan skripsi

Penulisan skripsi ini ditujukan menjadi tugas akhir terhadap penulis sebagai syarat untuk lulus dari mata kuliah . Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi pengolahan, pengumpulan maupun analisis data. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menjadi motivasi agar karya

penulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Sebagai penutup , penulis mengucapkan terima

kasih.

**Jakarta, Agustus 2022**

Penulis

© 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.

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Batasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Tujuan Penelitian:.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Manfaat Penelitian:.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kualitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Layanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kualitas Layanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Merek ( <i>Brand</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Loyalitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.1	Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Berdasarkan Tingkat Perumusan Masalah ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Berdasarkan Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	Berdasarkan Pengendalian Variabel-Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4	Berdasarkan Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5	Berdasarkan Dimensi Waktu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6	Berdasarkan Ruang Lingkup Topik Bahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7	Berdasarkan Lingkungan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.8	Berdasarkan Persepsi Subjek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Pengolahan Data Dan Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2.	Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.4.	Analisa Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Reliabilitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Deskriptif Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Karakteristik Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Karakteristik berdasarkan Pekerjaan. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5	Distribusi Jawaban Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Uji Autokorelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





4.4.4	Uji multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Uji Signifikansi Koefisien (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi Sampel (Uji Statistik F) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.1	Analisis Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.2	Analisis Citra Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.3	Analisis Loyalitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.4	Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Merek	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1	Bagi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Pustaka	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN	.....	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Milik IBIKIS (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 IBIKIS.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKIS.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan transaksi <i>E-commerce</i> di Indonesia 2018 – 2022 .....	1
Gambar 2.1	Data Pengunjung <i>E-Commerce</i> Di Indonesia Pada Quartal IV 2021 ....	2
Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 4. 1	Logo Zalora .....	61
Gambar 4. 2	Tampilan Situs Belanja Online Zalora .....	

**Error! Bookmark not defined.**

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.



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1	Indikator Variabel Kualitas Layanan .....	43
Tabel 3.2	Indikator Variabel Citra merek .....	44
Tabel 3.3	Indikator Variabel Loyalitas Merek .....	45
Tabel 3.4	Tabel Bobot Nilai .....	47
Tabel 3.5	Tabel Rentang Nilai .....	52
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	64
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Citra merek .....	65
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek .....	67
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	68
Tabel 4.5	Hasil Uji Realibilitas Citra Merek .....	69
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Merek .....	69
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	72
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	73
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Item Variabel Kualitas Layanan .....	74
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Item Variabel Citra Merek .....	80
Tabel 4.13	Distribusi Item Variabel loyalitas Merek .....	84
Tabel 4.14	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test .....	89
Tabel 4.15	Uji Heteroskedastisitas .....	90
Tabel 4.16	Uji Autokorelasi .....	91
Tabel 4.17	Tabel Durbin watson .....	92
Tabel 4.18	Uji Multikolinearitas .....	92
Tabel 4.19	Uji Statistik t .....	93
Tabel 4.20	Uji Statistik F .....	94

© Hak cipta milik IBKKG Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi ..... 95

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Gambar Perusahaan ..... 103

Lampiran 2 Kuesioner ..... 104

Lampiran 3 Data Kuesioner ..... 110

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Kualitas Layanan ..... 119

Lampiran 5 Hasil Kuesioner Citra Merek ..... 120

Lampiran 6 Hasil Kuesioner Loyalitas Merek ..... 124

Lampiran 7 Uji Validitas ..... 127

Lampiran 8 Uji Reliabilitas ..... 129

Lampiran 9 Uji Deskriptif ..... 130

Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik ..... 132

Lampiran 11 Analisis Regresi ..... 134

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

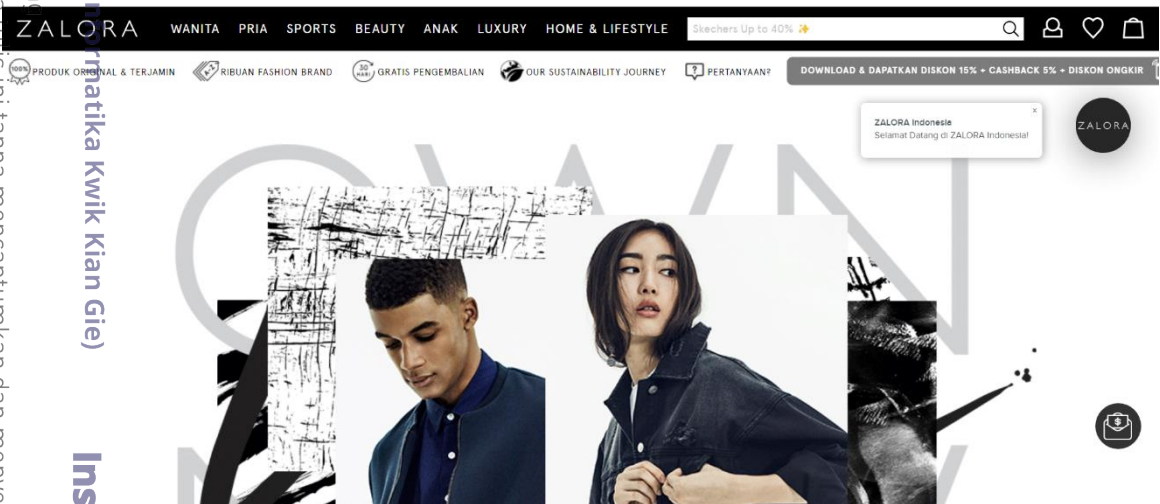
## LAMPIRAN



### Lampiran 1 Gambar Perusahaan 1. Logo Zalora



### 2. Website Zalora



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



**Lampiran 2 Kuesioner**

**KUESIONER PENELITIAN**

Responden Yth, Perkenalkan nama saya adalah Demas Paskalis Pujanto Saya merupakan mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Administrasi Bisnis yang sedang melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Zalora Indonesia di Jakarta Timur,”**

Jika anda memenuhi kriteria dibawah ini

- Berdomisili di Jakarta Timur
- Pernah membeli barang lebih dari sekali melalui Zalora

Mohon sediakan waktunya untuk mengisi kuesioner berikut ini. Seluruh informasi yang dicantumkan akan dijaga kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini durasi pengisian kuesioner kurang lebih 10 menit. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini

**BAGIAN I ( bulatkan jawaban yang anda pilih dengan lingkaran hitam )**

1. Email Responden  
.....
2. Nama Responden  
.....

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.



**© 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.

**3. Apakah anda sudah pernah melakukan pembelian lebih dari sekali melalui Zalora?**

- Ya
- Tidak ( Kuesioner tidak perlu diisi)

**4. Apakah anda berdomisili di Jakarta Timur?**

- Ya
- Tidak ( Kuesioner tidak perlu diisi)

**5. Jenis Kelamin anda**

- Pria
- Wanita

**6. Usia Responden**

- $\leq 17$  tahun
- 18 -25 tahun
- 26-40 tahun
- $> 40$  tahun

**7. Pekerjaan**

- Pelajar/ Mahasiswa
- Ibu rumah tangga
- Karyawan
- Pengusaha
- Tidak bekerja
- Lainnya

**8. Level pendidikan**

- Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
- Diploma (D3)

- Sarjana (S1)
- Pascasarjana (S2/ S3)
- Lainnya

## **BAGIAN II**

Berikut ini terdapat 33 pertanyaan mengenai Zalora mohon diisi sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara

Petunjuk Pengisian :

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Ragu-Ragu (N)
- 4 = Setuju (S)
- 4 = Sangat setuju (SS)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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





**Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Keandalan (reliability)</b>						
1	Call center Zalora selalu siap membantu pelanggan secara profesional dan konsisten.					
2	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Zalora selalu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.					
3	Ketepatan waktu dalam pengiriman produk Zalora sesuai dengan estimasi yang ditampilkan website.					
<b>Daya tanggap (Responsiveness)</b>						
4	Customer service Zalora cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.					
5	Zalora langsung Memberikan nomor resi paket setelah barang sudah dalam proses pengiriman.					
<b>Keyakinan (assurance),</b>						
6	Saya merasa aman saat melakukan pembelian produk melalui Zalora.					
7	Zalora memberikan kejelasan, meliputi persyaratan teknis dan administratif dalam berbelanja dengan rincian biaya tata cara pembayaran					
8	Keamanan dalam proses pengiriman produk Zalora dapat dipercaya dan terjamin.					
9	Zalora menyimpan dan menjaga informasi konsumen pribadi dengan baik.					
<b>Wujud fisik (<i>Tangibel</i>)</b>						
10	Paket yang dikirim Zalora dikemas dengan rapi.					
11	Logo Zalora mempunyai desain yang simple dan unik sehingga merek tersebut mudah dikenali.					
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
12	Zalora peduli dengan keluhan/masalah yang dihadapi oleh pelanggan					
13	Zalora menjawab setiap pertanyaan konsumen ataupun menerima keluhan saran dengan sopan dan jelas					

© Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Manajemen 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.



**Citra Merek (X<sub>2</sub>)**

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Kekuatan (<i>Strengthness</i>)</b>						
1	Zalora menjamin produk-produk yang bisa dijual di <i>E-commerce</i> sebagai produk asli, bukan produk palsu.					
2	Zalora memiliki harga yang relatif lebih murah dibandingkan <i>e-commerce</i> lainnya					
3	Barang yang dijual di Zalora terjangkau namun berkualitas					
<b>Keunikan (<i>Uniqueness</i>)</b>						
4	Zalora merupakan retail fashion online bagi pria dan wanita					
5	Zalora mempunyai kemasan yang rapi, unik dan melindungi barang pesanan konsumen.					
6	Zalora mempunyai sistem pengembalian barang yang mudah dan fleksibel jika barang pesanan tidak sesuai dengan selera konsumen.					
<b>kesukaan (<i>Favorable</i>)</b>						
7	Zalora merupakan <i>e-commerce</i> yang dapat dipercaya.					
8	Zalora memiliki berbagai variasi produk <i>fashion</i> yang menarik					
9	Zalora dapat menarik minat saya dapat membeli produk yang ada di Zalora					

© Hak cipta milik IBIK 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.



### Loyalitas merek (Y<sub>1</sub>)

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Mengukur perilaku (<i>Behavior measures</i>)</b>						
1	Saya memilih untuk membeli produk fashion di Zalora sebagai <i>e-commerce</i> fashion karena kebiasaan saya dalam berbelanja.					
2	Saya sangat menyukai produk yang ditawarkan oleh Zalora sehingga saya tidak mau untuk membeli produk fashion dari <i>e-commerce</i> lain					
<b>Mengukur biaya mengganti (<i>Measuring switch cost</i>)</b>						
3	Saya akan membeli produk dari merek lain karena faktor harga yang ditawarkan sangat berbeda dari Zalora.					
4	Terkadang saya membeli produk dari <i>e-commerce fashion</i> lain karena promo atau diskon yang ditawarkan merek tersebut					
<b>Mengukur biaya kepuasan (<i>Measuring satisfaction</i>)</b>						
5	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Zalora					
6	Saya sangat puas dengan harga yang diberikan oleh Zalora terhadap produknya.					
7	Produk yang dijual Zalora membantu dalam membuat penampilan saya terlihat lebih menarik					
<b>Mengukur komitmen <i>Measuring commitment</i></b>						
8	Saya merekomendasikan orang lain untuk membeli dari <i>e-commerce</i> Zalora.					
9	Saya merasa sebagai keharusan untuk membeli barang fashion melalui Zalora.					
<b>Mengukur kesukaan terhadap merek (<i>Measuring liking brand</i>)</b>						
10	Saya sangat suka dengan produk Zalora karena kualitas produk yang dijualnya sangat baik.					
11	Zalora mencerminkan merek yang handal					

© Hak cipta milik IBIK Kwik Kian Gie School of Business. Seluruh isi ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

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 Ditinjau: Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis

**Lampiran 3 Data Kuesioner**

**Lampiran Data Kuesioner**

	Apakah Anda sudah pernah melakukan pembelian lebih dari sekali melalui Zalora?	Apakah anda berdomisili di Jakarta Timur?	Jenis kelamin anda	Usia Responden	Pekerjaan	Level pendidikan
1	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
2	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
3	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
4	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
5	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
6	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
7	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
8	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
9	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
10	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
11	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
12	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
13	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)

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.



14	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
15	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
16	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
17	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Tidak bekerja	Sarjana (S1)
18	Ya	Ya	Perempuan	26-40 tahun	Pengusaha	Pasca sarjana (S2/ S3)
19	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
20	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
21	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
22	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
23	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
24	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
25	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
26	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
27	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
28	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
29	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
30	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
31	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
32	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pasca sarjana (S2/ S3)
33	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
34	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
35	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Institut Bisnis



36	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
37	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
38	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
39	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
40	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
41	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
42	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
43	Ya	Ya	laki-laki	> 40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
44	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
45	Ya	Ya	Perempuan	> 40 tahun	lainnya	Sarjana (S1)
46	Ya	Ya	Perempuan	> 40 tahun	Karyawan	Pasca sarjana (S2/ S3)
47	Ya	Ya	laki-laki	> 40 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
48	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Pasca sarjana (S2/ S3)
49	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
50	Ya	Ya	laki-laki	> 40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
51	Ya	Ya	laki-laki	> 40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
52	Ya	Ya	Perempuan	> 40 tahun	Ibu rumah tangga	Diploma (D3)
53	Ya	Ya	Perempuan	26-40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
54	Ya	Ya	laki-laki	> 40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
55	Ya	Ya	Perempuan	> 40 tahun	Ibu rumah tangga	Sarjana (S1)
56	Ya	Ya	laki-laki	> 40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
57	Ya	Ya	Perempuan	26-40 tahun	Ibu rumah tangga	Sarjana (S1)
58	Ya	Ya	laki-laki	> 40 tahun	lainnya	Sarjana (S1)
59	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
60	Ya	Ya	Perempuan	> 40 tahun	lainnya	Sarjana (S1)
61	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
62	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)

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

g. 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.



63	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
64	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
65	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
66	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
67	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
68	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
69	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
70	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
71	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
72	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
73	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
74	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
75	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
76	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
77	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pasca sarjana (S2/ S3)
78	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
79	Ya	Ya	Perempuan	< 17 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
80	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
81	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
82	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
83	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)

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

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

g. 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.



84	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
85	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
86	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
87	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
88	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
89	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Ibu rumah tangga	Diploma (D3)
90	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
91	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
92	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
93	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
94	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
95	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
96	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
97	Ya	Ya	Perempuan	26-40 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
98	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
99	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
100	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
101	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
102	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
103	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
104	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)

g. Dengan 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.





105	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Ibu rumah tangga	Diploma (D3)
106	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
107	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
108	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
109	Ya	Ya	Perempuan	< 17 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
110	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
111	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Pengusaha	Pascasarjana (S2/ S3)
112	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
113	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
114	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
115	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
116	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
117	Ya	Ya	Perempuan	< 17 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
118	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Karyawan	Diploma (D3)
119	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
120	Ya	Ya	Perempuan	> 40 tahun	Ibu rumah tangga	Sarjana (S1)
121	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
122	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Pengusaha	Diploma (D3)

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

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



123	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
124	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
125	Ya	Ya	laki-laki	26-40 tahun	Pengusaha	Sarjana (S1)
126	Ya	Ya	Perempuan	26-40 tahun	Pengusaha	Pascasarjana (S2/ S3)
127	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pengusaha	Diploma (D3)
128	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana (S1)
129	Ya	Ya	Perempuan	17-25 tahun	Karyawan	Sarjana (S1)
130	Ya	Ya	laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Pelajar (SD/ SMP/ SMA)

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

**Institut Bisnis**

Hak Cipta Ditinjau dari Undang-Undang

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



### Lampiran 4 Hasil Kuesioner Kualitas Layanan

**Data Kuesioner Hasil Kuesioner  
Kualitas Layanan (X1)**

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	2	2	4
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	5	2	3	3	2	5	2	3	5	2	2
4	3	5	2	4	3	4	4	4	3	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
4	2	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3

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



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

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



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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



Lampiran 5 Hasil Kuesioner Citra Merek

Hasil Kuesioner Variabel Citra Merek (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	5	4	4	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	3	3	5	5	5	4	5	5
5	5	3	5	3	2	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5
4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	4	4	5	5	5	4	5
4	2	2	3	3	3	4	4	3
5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	4	3	1	4	4	5
4	3	5	3	5	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	5	5	4	3	5	5	2	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5

- Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

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

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak dipta 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.



4	2	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 6 Hasil Kuesioner Loyalitas Merek

Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Merek Y<sub>1</sub>

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11
5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5
3	2	3	5	5	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	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	5	4	5	4
5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4
2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	2	2	4	5	4	5	5	1	4	5
2	2	3	4	4	3	3	4	3	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	2	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4
5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 7 Uji Validitas

Uji Validitas Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.01	53.30	17.436	.462	.311	.804
X1.02	53.32	17.120	.467	.314	.803
X1.03	53.35	17.468	.421	.254	.807
X1.04	53.42	16.136	.595	.443	.792
X1.05	53.27	17.516	.442	.318	.805
X1.06	53.31	17.269	.472	.354	.803
X1.07	53.24	17.516	.429	.299	.806
X1.08	53.23	18.241	.331	.211	.813
X1.09	53.33	16.812	.483	.343	.802
X1.10	53.25	16.904	.548	.372	.797
X1.11	53.28	18.329	.241	.137	.821
X1.12	53.39	16.473	.573	.413	.794
X1.13	53.35	17.362	.421	.253	.807

Uji Validitas Citra Merek (X<sub>2</sub>)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	34.97	10.480	.490	.742
X2.2	35.42	9.283	.452	.756
X2.3	35.14	10.213	.480	.743
X2.4	35.02	10.674	.456	.747
X2.5	34.98	10.697	.459	.747
X2.6	35.13	9.742	.508	.739
X2.7	34.88	11.179	.411	.754
X2.8	34.95	10.897	.444	.750
X2.9	35.02	10.868	.429	.751

© 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.

## Uji Validitas Loyalitas Merek (Y<sub>1</sub>)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	43.22	21.772	.599	.842
Y1.2	43.49	19.678	.676	.836
Y1.3	43.32	21.179	.609	.841
Y1.4	43.03	24.402	.256	.865
Y1.5	43.02	23.558	.466	.852
Y1.6	43.18	22.105	.618	.842
Y1.7	43.15	22.550	.586	.844
Y1.8	43.13	22.611	.556	.846
Y1.9	43.52	19.166	.670	.838
Y1.10	43.10	23.145	.468	.852
Y1.11	43.06	22.585	.579	.845

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



## Lampiran 8 Uji Reliabilitas

### © 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. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan ( $X_1$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	13

#### 2. Uji Reliabilitas Cita Merek ( $X_2$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	9

#### 3. Uji Reliabilitas Loyalitas Merek ( $Y_1$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	11

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.



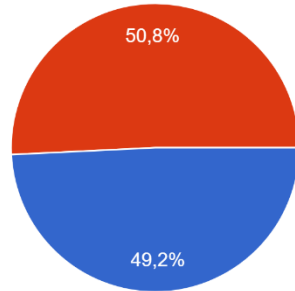
## Lampiran 9 Uji Deskriptif

### 1. Presentase Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin anda

130 jawaban

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

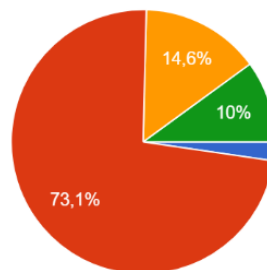


laki-laki  
Perempuan

### 2. Persentase Usia Responden

Usia Responden

130 jawaban

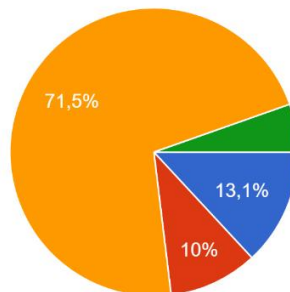


< 17 tahun  
17-25 tahun  
26-40 tahun  
> 40 tahun

### 3. Persentase level Pendidikan

Level pendidikan

130 jawaban



Pelajar (SD/ SMP/ SMA)  
Diploma (D3)  
Sarjana (S1)  
Pasca sarjana (S2/ S3)  
Lainnya

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

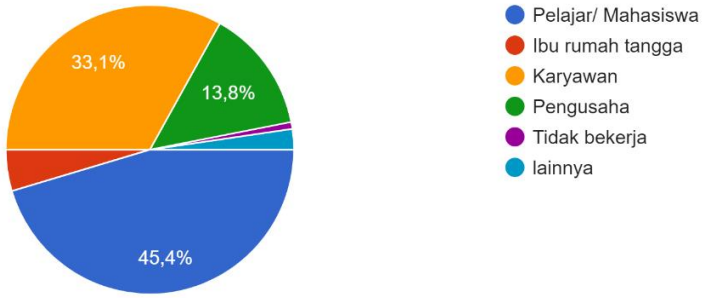
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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





#### 4. Persentase Pekerjaan

Pekerjaan  
130 jawaban



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik

© 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. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.24971119
Most Extreme Differences	Absolute		.128
	Positive		.091
	Negative		-.128
Test Statistic			.128
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.027 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.022
		Upper Bound	.031

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

2. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.840	.189		4.449	.000
	Total_X1	-.006	.005	-.161	-1.163	.247
	Total_X2	-.008	.007	-.160	-1.152	.252

- 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.



### 3. Tabel Uji autokorelasi

**Tabel Uji autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.801 <sup>a</sup>	.642	.633	3.117	2.295

a. Predictors: (Constant), Lag\_Y1, Total\_X1, Total\_X2

b. Terikat Variabel: Total\_Y1

### 4. Tabel Uji Multikolinearitas

**Tabel Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<sup>1</sup> (Constant)		
Total_X1	.371	2.695
Total_X2	.371	2.695

a. Terikat Variabel: Loyalitas Merek

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



## Lampiran 11 Analisis Regresi

### 1. Uji Signifikansi Koefisien Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.836	3.830		.218	.828
Kualitas Layanan	.219	.108	.190	2.024	.045
Total_X2	.864	.135	.603	6.410	.000

a. Terikat Variabel: Total\_Y1

### 5. Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi Sampel (Uji Statistik F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1978.616	2	989.308	88.617	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1417.814	127	11.164		
	Total	3396.431	129			

a. Terikat Variabel: Total\_Y1

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

### 1. Uji Koefisien

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.583	.576	3.341

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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