

LAMPIRAN

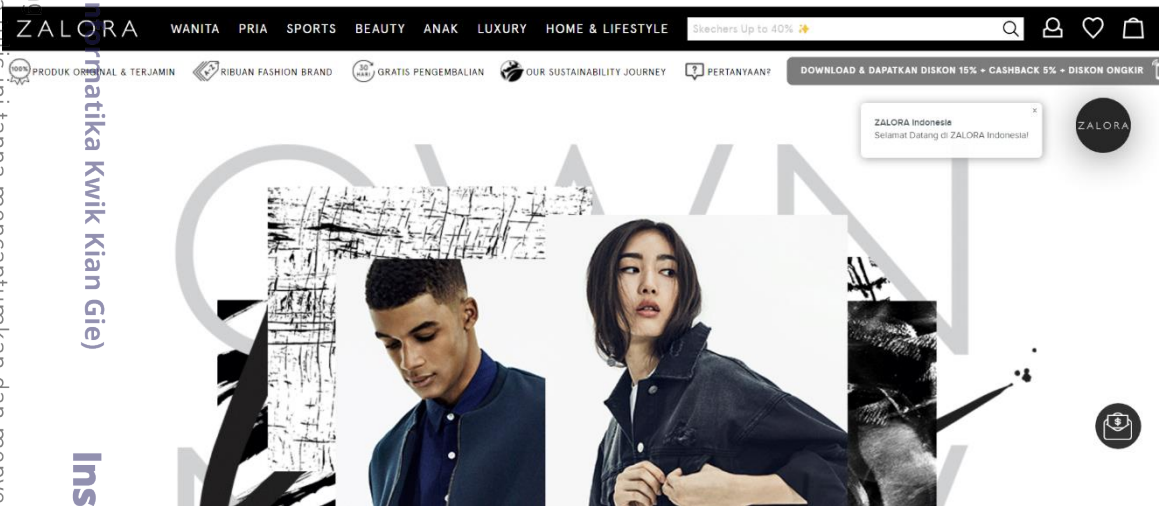


Lampiran 1 Gambar Perusahaan

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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
.....

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 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.

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

- ≤ 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 (X₁)

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
Keandalan (reliability)						
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.					
Daya tanggap (Responsiveness)						
4	Customer service Zalora cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.					
5	Zalora langsung Memberikan nomor resi paket setelah barang sudah dalam proses pengiriman.					
Keyakinan (assurance),						
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.					
Wujud fisik (<i>Tangibel</i>)						
10	Paket yang dikirim Zalora dikemas dengan rapi.					
11	Logo Zalora mempunyai desain yang simple dan unik sehingga merek tersebut mudah dikenali.					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
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 (X₂)

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
Kekuatan (<i>Strengthness</i>)						
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					
Keunikan (<i>Uniqueness</i>)						
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.					
kesukaan (<i>Favorable</i>)						
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 (Y₁)

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	RG	S	SS
		1	2	3	4	5
Mengukur perilaku (<i>Behavior measures</i>)						
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					
Mengukur biaya mengganti (<i>Measuring switch cost</i>)						
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					
Mengukur biaya kepuasan (<i>Measuring satisfaction</i>)						
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					
Mengukur komitmen <i>Measuring commitment</i>						
8	Saya merekomendasikan orang lain untuk membeli dari <i>e-commerce</i> Zalora.					
9	Saya merasa sebagai keharusan untuk membeli barang fashion melalui Zalora.					
Mengukur kesukaan terhadap merek (<i>Measuring liking brand</i>)						
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. Semua hak cipta dilindungi undang-undang. Tidak diperbolehkan untuk menyalin, mendistribusikan, atau menyalahgunakan informasi ini tanpa izin IBIK 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 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

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. 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.
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

1. Ditinjau dari segi isi dan bentuk, penulisan 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	4	5
5	5	4	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	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	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	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
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	5	5	4	5	5	4	5	3	4
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	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.



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	5	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4	4	5	4
5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4
5	4	5	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	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 Y₁

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
 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	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.



4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	2	3	5	4	3	4	5	4	4	5
4	3	4	5	4	4	4	5	3	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 (X₁)

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 (X₂)

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 (Y₁)

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

© 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.



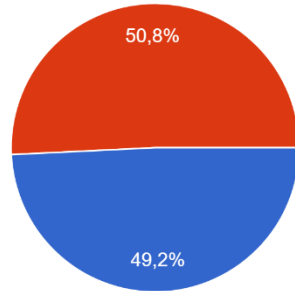
Lampiran 9 Uji Deskriptif

1. Presentase Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin anda

130 jawaban

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



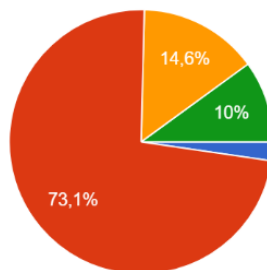
laki-laki
Perempuan

2. Persentase Usia Responden

Usia Responden

130 jawaban

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



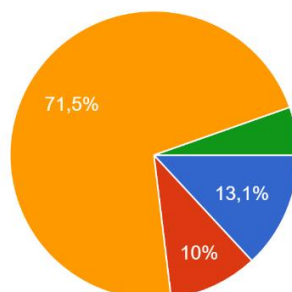
< 17 tahun
17-25 tahun
26-40 tahun
> 40 tahun

3. Persentase level Pendidikan

Level pendidikan

130 jawaban

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

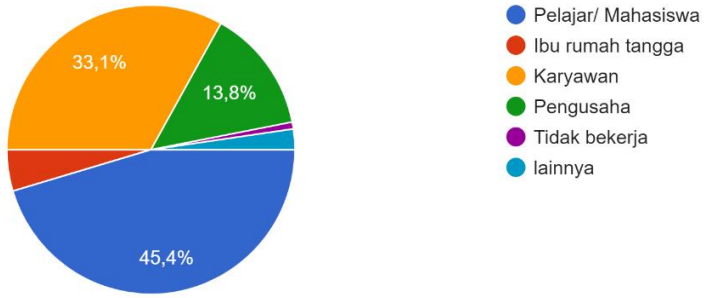


Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
Diploma (D3)
Sarjana (S1)
Pasca sarjana (S2/ S3)
Lainnya

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 ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.24971119
Most Extreme Differences	Absolute		.128
	Positive		.091
	Negative		-.128
Test Statistic			.128
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.027 ^d
	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^a

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^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.801 ^a	.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^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
¹ (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 ^b
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 ^a	.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.