

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuesioner

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari,

Perkenalkan saya Maya Florensia, Mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dari jurusan manajemen pemasaran. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian yang berjudul

"Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading di Jakarta Utara". Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi. Seluruh jawaban yang anda isi bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Berikut kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini,

1. Pernah melakukan pembelian di Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading

Dengan ini saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian bapak/ibu/saudara/saudari tanpa adanya paksaan. Atas ketersediaan dan partisipasi bapak/ibu/saudara/saudari, saya ucapkan terima kasih.

Salam,

Maya Florensia

Bagian I: Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya :

1. Apakah anda pernah melakukan pembelian di Kopi Kenangan Mall KelapaGading?
 - Ya
 - Tidak (Mohon berhenti sampai sini)





Bagian II: Profil Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - Wanita
 - Pria
3. Usia:
 - 1 – 24 tahun
 - 25 – 32 tahun
 - 33 – 40 tahun
 - >41 tahun
4. Pekerjaan:
 - Pelajar
 - Mahasiswa
 - Wiraswata
 - Karyawan
 - Lainnya

Bagian III: Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Pengisian

Responden hanya diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diberikan. Pilihlah opsi yang paling sesuai dengan apa yang anda rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Adapun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

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.



2 = Tidak Setuju(TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kopi Kenangan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang dijanjikan					
2.	Kopi Kenangan selalu siap untuk menanggapi permintaan saya					
3.	Pegawai Kopi Kenangan selalu berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan					
4.	Pegawai Kopi Kenangan memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang produk yang dijual					
5.	Pegawai Kopi Kenangan selalu sigap saat memberikan pelayanan					
6.	Produk yang dijual Kopi Kenangan sesuai dengan gambar yang terdapat pada menu					

Citra Merek

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kopi Kenangan merupakan kedai kopi yang sudah dikenal secara nasional					
2.	Kopi Kenangan dapat memberikan produk yang sesuai dengan harapan konsumen					
3.	Sebagai kedai kopi yang memiliki banyak cabang, Kopi Kenangan tetap dapat memberikan kesan yang baik bagi konsumen					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan menyebutkan nama penulisannya. Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya memilih melakukan pembelian di Kopi Kenangan karena Kopi Kenangan memiliki kualitas yang lebih unggul dari kompetitor					
2	Saya memilih melakukan pembelian di Kopi Kenangan karena pelayanannya dapat memenuhi keinginan saya					
3	Saya memilih Kopi Kenangan karena Kopi Kenangan memiliki daya tarik dan citra merek yang baik					
4	Saya dapat memesan produk di Kopi Kenangan pada saat saya membutuhkannya					
5	Saya akan memesan produk Kopi Kenangan lebih dari satu kali					

LAMPIRAN 2

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X₁)

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6
1	4	5	4	4	5	5
2	5	5	4	3	5	5
3	5	4	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5	1
5	4	4	5	4	5	4
6	5	5	5	4	5	5
7	5	5	5	4	4	4
8	3	3	4	3	4	4
9	5	5	5	4	5	5
10	4	5	3	3	5	5
11	3	4	5	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3
13	4	4	3	4	3	4
14	3	3	4	3	3	4
15	3	5	5	5	4	4
16	3	4	4	4	4	4
17	3	5	3	2	3	5
18	3	4	4	4	3	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengujiannya tidak merujuk atau mengutip kembali ke dalam karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



19	4	4	4	3	3	4
20	3	3	4	3	3	4
21	3	4	5	3	3	3
22	4	3	5	3	4	3
23	4	2	2	4	2	2
24	4	4	4	5	4	4
25	4	4	5	5	5	3
26	5	5	5	5	5	5
27	3	5	2	3	2	4
28	4	3	4	2	3	4
29	4	4	4	4	4	5
30	4	4	4	5	3	4
31	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	5	4
34	4	5	4	3	4	4
35	3	4	4	3	3	4
36	3	4	4	3	4	4
37	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5
39	3	4	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	5
42	5	5	5	5	5	5
43	4	4	5	5	4	5
44	4	4	4	5	5	4
45	4	4	3	4	2	4
46	3	4	4	4	4	4
47	3	4	3	3	4	4
48	4	4	3	3	4	4
49	4	4	4	5	4	2
50	4	4	3	5	3	2
51	4	3	3	4	4	4
52	3	3	4	4	4	3
53	3	3	3	3	3	2
54	4	4	4	4	5	4
55	3	5	5	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3
58	2	4	2	2	2	2
59	4	4	4	3	3	3
60	4	4	5	4	4	4
61	4	5	4	4	4	4
62	3	4	4	5	5	4
63	4	5	4	5	4	4
64	5	5	5	4	5	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



65	4	3	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5
67	4	4	3	3	4	4
68	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	5	5
70	4	4	5	5	5	5
71	4	4	4	5	4	5
72	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	4	5	5
76	3	4	5	4	5	3
77	4	4	4	4	4	4
78	1	1	1	1	1	1
79	4	5	4	4	4	4
80	5	5	4	4	5	4
81	4	4	4	4	4	4
82	5	4	5	4	4	4
83	3	3	3	2	3	3
84	3	5	5	4	4	4
85	4	3	4	5	4	4
86	4	4	4	5	5	5
87	3	4	3	5	3	4
88	4	5	5	5	4	4
89	5	3	4	4	4	5
90	5	5	5	5	5	5
91	3	4	4	3	4	4
92	5	5	5	4	5	4
93	4	5	4	4	4	4
94	4	5	5	4	4	5
95	4	4	5	3	4	5
96	3	4	4	3	4	4
97	4	5	4	4	4	4
98	1	1	1	1	1	1
99	5	5	5	4	5	2
100	5	5	5	5	5	5
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4
104	5	5	4	5	5	5
105	4	4	3	4	4	4
106	3	5	4	3	4	5
107	5	5	5	4	5	4
108	2	2	2	2	2	2
109	4	5	5	5	5	4
110	2	2	3	3	2	1

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

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



111	4	3	5	5	3	4
112	4	4	4	4	4	3
113	4	5	4	4	4	4
114	1	4	2	1	2	2
115	2	2	1	1	2	2
116	2	3	1	2	3	2
117	2	2	1	2	1	1
118	2	1	1	1	2	2
119	1	2	1	1	2	1
120	2	2	1	1	2	2
121	3	3	4	4	5	2
122	2	2	2	1	2	2
123	4	4	4	4	4	3
124	2	2	2	2	2	2
125	1	1	2	2	1	1
126	5	4	4	4	4	4

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

Variabel Citra Merek (X₂)

No	CM1	CM2	CM3
1	4	5	4
2	5	5	5
3	5	5	5
4	3	4	5
5	4	4	5
6	5	5	5
7	5	4	5
8	5	4	4
9	5	5	5
10	5	4	5
11	5	4	5
12	4	3	4
13	4	4	4
14	3	3	3
15	5	5	5
16	4	4	4
17	5	3	4
18	5	4	5
19	4	4	3
20	5	4	4
21	4	3	4
22	4	4	4
23	5	1	4

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



67	4	4	4
68	5	5	5
69	4	4	5
70	5	5	5
71	4	5	5
72	4	4	4
73	4	4	4
74	5	5	5
75	5	5	5
76	5	3	4
77	4	4	4
78	1	1	1
79	4	4	4
80	4	4	5
81	4	4	4
82	4	4	4
83	4	4	4
84	5	5	5
85	5	4	5
86	5	5	5
87	5	4	4
88	5	5	5
89	4	4	4
90	5	5	5
91	5	4	4
92	5	4	5
93	5	5	4
94	5	5	5
95	5	3	4
96	3	3	3
97	4	4	4
98	1	1	1
99	3	3	4
100	5	5	5
101	4	4	4
102	4	4	4
103	4	4	4
104	5	5	4
105	4	4	4
106	4	4	4
107	4	4	5
108	4	2	2
109	5	4	4

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



110	1	1	1
111	5	2	4
112	5	4	3
113	4	4	4
114	2	2	1
115	2	1	1
116	1	2	3
117	3	1	1
118	1	2	2
119	1	2	2
120	2	1	1
121	4	4	4
122	4	2	2
123	4	4	4
124	2	1	1
125	3	1	1
126	5	4	4

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

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

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	4	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	3	4
4	1	3	4	5	3
5	4	4	4	4	4
6	3	5	4	5	5
7	5	5	5	4	5
8	1	2	4	5	5
9	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	5
11	5	4	4	3	3
12	4	4	3	4	3
13	3	3	3	4	4
14	2	3	3	2	3
15	4	5	4	3	5
16	3	4	3	4	4
17	3	5	5	3	4
18	3	3	5	4	5
19	3	3	3	4	3
20	3	3	4	4	4
21	1	2	2	3	3
22	2	4	3	4	3



23	1	4	2	4	4
24	4	4	5	4	4
25	3	4	3	3	3
26	5	5	5	5	5
27	3	5	4	4	4
28	2	3	4	3	3
29	4	4	4	4	4
30	4	5	4	4	5
31	4	4	4	4	4
32	4	4	5	4	5
33	3	4	4	5	5
34	3	4	4	4	4
35	1	2	3	3	3
36	3	3	4	4	5
37	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5
39	3	3	3	4	3
40	5	5	5	5	5
41	3	3	4	4	5
42	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	2
45	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4
47	4	5	4	3	5
48	4	4	4	3	4
49	2	2	3	3	2
50	2	3	3	3	2
51	3	3	3	4	3
52	4	3	4	3	4
53	1	1	3	3	1
54	4	4	5	4	4
55	3	3	4	4	5
56	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3
58	2	2	4	4	3
59	3	3	3	4	3
60	4	5	4	5	4
61	4	4	4	4	4
62	3	3	4	3	4
63	4	3	3	5	4
64	4	5	5	5	4
65	3	4	4	3	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



66	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5
69	5	5	4	5	5
70	5	4	5	4	4
71	5	5	4	5	5
72	3	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5
75	3	3	4	5	5
76	3	4	4	2	3
77	4	4	4	4	4
78	1	1	1	3	2
79	4	4	4	4	4
80	5	5	4	5	4
81	4	4	4	5	5
82	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4
84	5	5	5	4	4
85	4	5	5	5	5
86	4	5	4	5	4
87	4	3	4	4	4
88	5	4	4	3	5
89	4	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5
91	4	4	4	3	4
92	4	5	5	5	5
93	4	4	4	4	3
94	4	4	5	4	4
95	4	5	5	4	5
96	3	4	3	4	4
97	4	4	3	4	5
98	1	2	1	1	1
99	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5
101	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4
104	5	5	4	5	5
105	3	4	3	4	4
106	4	4	4	3	4
107	4	5	4	4	5
108	1	2	4	4	1

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

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

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



109	3	4	4	4	4
110	1	1	3	1	1
111	5	4	5	5	5
112	4	3	5	5	5
113	4	4	4	5	4
114	1	2	1	1	1
115	2	2	1	1	1
116	1	1	2	2	2
117	1	2	3	1	2
118	1	1	1	1	1
119	2	1	1	1	1
120	2	2	1	1	1
121	4	3	5	4	4
122	2	2	2	2	1
123	3	4	3	3	4
124	2	1	2	1	1
125	1	2	2	2	1
126	3	4	4	4	4

Data Profil Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Pria	25 - 32 tahun	Wiraswasta
2	Pria	25 - 32 tahun	Lainnya
3	Pria	25 - 32 tahun	Mahasiswa
4	Wanita	25 - 32 tahun	Wiraswasta
5	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
6	Wanita	> 41 tahun	Lainnya
7	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
8	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
9	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
10	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
11	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
12	Wanita	> 41 tahun	Lainnya
13	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
14	Wanita	> 41 tahun	Wiraswasta
15	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
16	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
17	Pria	25 - 32 tahun	Wiraswasta
18	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
19	Wanita	> 41 tahun	Lainnya
20	Wanita	25 - 32 tahun	Wiraswasta
21	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



22	Pria	17 - 24 tahun	Lainnya
23	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
24	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
25	Pria	> 41 tahun	Karyawan
26	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
27	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
28	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
29	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
30	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
31	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
32	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
33	Wanita	25 - 32 tahun	Wiraswasta
34	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
35	Pria	25 - 32 tahun	Wiraswasta
36	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
37	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan
38	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan
39	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
40	Pria	33 - 40 tahun	Lainnya
41	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
42	Pria	33 - 40 tahun	Lainnya
43	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
44	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar
45	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
46	Pria	33 - 40 tahun	Karyawan
47	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
48	Wanita	> 41 tahun	Wiraswasta
49	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan
50	Wanita	25 - 32 tahun	Wiraswasta
51	Pria	25 - 32 tahun	Lainnya
52	Pria	> 41 tahun	Karyawan
53	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
54	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
55	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
56	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
57	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
58	Wanita	> 41 tahun	Lainnya
59	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
60	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
61	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
62	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
63	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
64	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



65	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
66	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
67	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
68	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
69	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
70	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
71	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
72	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
73	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
74	Pria	25 - 32 tahun	Lainnya
75	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
76	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
77	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
78	Pria	25 - 32 tahun	Lainnya
79	Wanita	17 - 24 tahun	Lainnya
80	Wanita	25 - 32 tahun	Wiraswasta
81	Pria	25 - 32 tahun	Mahasiswa
82	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
83	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
84	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
85	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
86	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
87	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
88	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
89	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
90	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
91	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
92	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
93	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
94	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
95	Pria	17 - 24 tahun	Lainnya
96	Pria	> 41 tahun	Wiraswasta
97	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
98	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
99	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
100	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan
101	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
102	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
103	Pria	17 - 24 tahun	Wiraswasta
104	Pria	> 41 tahun	Karyawan
105	Pria	25 - 32 tahun	Wiraswasta
106	Pria	> 41 tahun	Lainnya
107	Pria	25 - 32 tahun	Wiraswasta

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

1. Dilarang menuliskan 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.



108	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
109	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
110	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
111	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
112	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
113	Pria	25 - 32 tahun	Wiraswasta
114	Pria	25 - 32 tahun	Karyawan
115	Pria	33 - 40 tahun	Lainnya
116	Pria	33 - 40 tahun	Karyawan
117	Wanita	25 - 32 tahun	Wiraswasta
118	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
119	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
120	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
121	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
122	Wanita	25 - 32 tahun	Karyawan
123	Wanita	17 - 24 tahun	Mahasiswa
124	Pria	17 - 24 tahun	Mahasiswa
125	Pria	> 41 tahun	Lainnya
126	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan

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

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.

LAMPIRAN 3 Hasil Output

1. Uji Validitas

	KL	CM	KP	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.881)	-0.381	0.316	Reflective	0.072	<0.001
KL2	(0.857)	0.100	0.040	Reflective	0.072	<0.001
KL3	(0.900)	0.035	-0.267	Reflective	0.072	<0.001
KL4	(0.849)	-0.002	-0.203	Reflective	0.073	<0.001
KL5	(0.899)	-0.150	-0.189	Reflective	0.072	<0.001
KL6	(0.838)	0.424	0.321	Reflective	0.073	<0.001
M1	-0.541	(0.870)	-0.025	Reflective	0.072	<0.001
M2	0.261	(0.906)	0.068	Reflective	0.072	<0.001
M3	0.248	(0.946)	-0.042	Reflective	0.071	<0.001
CP1	0.427	-0.546	(0.883)	Reflective	0.072	<0.001
CP2	0.295	-0.391	(0.897)	Reflective	0.072	<0.001
CP3	-0.234	0.336	(0.890)	Reflective	0.072	<0.001
CP4	-0.168	0.246	(0.850)	Reflective	0.073	<0.001
CP5	-0.318	0.354	(0.916)	Reflective	0.071	<0.001

Sumber: Output WarpPLS 7.0

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



2. Uji Reliabilitas

	KL	CM	KP
R-squared			0.813
Adj. R-squared			0.810
Composite reliab.	0.950	0.933	0.949
Cronbach's alpha	0.936	0.893	0.932
Avg. var. extrac.	0.759	0.824	0.788

Sumber: Output WarpPLS 7.0

3. Profil Responden

a. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Membeli Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara

Pernah Membeli				
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid 1	126	100.0	100.0	100.0

b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin				
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid 1	75	59.5	59.5	59.5
2	51	40.5	40.5	100.0
Total	126	100.0	100.0	

c. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia				
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid 1	54	42.9	42.9	42.9
2	55	43.7	43.7	86.5
3	5	4.0	4.0	90.5
4	12	9.5	9.5	100.0
Total	126	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



d. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	26	20.6	20.6	21.4
	3	16	12.7	12.7	34.1
	4	67	53.2	53.2	87.3
	5	16	12.7	12.7	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

KL1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.0	4.0	4.0
	2	10	7.9	7.9	11.9
	3	29	23.0	23.0	34.9
	4	57	45.2	45.2	80.2
	5	25	19.8	19.8	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KL2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.2	3.2	3.2
	2	9	7.1	7.1	10.3
	3	18	14.3	14.3	24.6
	4	55	43.7	43.7	68.3
	5	40	31.7	31.7	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KL3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	6.3	6.3	6.3
	2	8	6.3	6.3	12.7
	3	17	13.5	13.5	26.2
	4	54	42.9	42.9	69.0
	5	39	31.0	31.0	100.0

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Total	126	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

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

KL4

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	6.3	6.3
2	9	7.1	13.5
3	25	19.8	33.3
4	52	41.3	74.6
5	32	25.4	100.0
Total	126	100.0	100.0

KL5

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	3.2	3.2
2	13	10.3	13.5
3	19	15.1	28.6
4	52	41.3	69.8
5	38	30.2	100.0
Total	126	100.0	100.0

KL6

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	5.6	5.6
2	15	11.9	17.5
3	12	9.5	27.0
4	58	46.0	73.0
5	34	27.0	100.0
Total	126	100.0	100.0

b. Skor Rata-rata Variabel Citra Merek

CM1

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	4.8	4.8
2	5	4.0	8.7
3	10	7.9	16.7
4	52	41.3	57.9

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	53	42.1	42.1	100.0
Total	126	100.0	100.0	

CM2

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	7.1	7.1
2	10	7.9	15.1
3	16	12.7	27.8
4	60	47.6	75.4
5	31	24.6	100.0
Total	126	100.0	100.0

CM3

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	7.1	7.1
2	5	4.0	11.1
3	15	11.9	23.0
4	59	46.8	69.8
5	38	30.2	100.0
Total	126	100.0	100.0

c. Skor Rata-rata variabel Keputusan Pembelian

KP1

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	15	11.9	11.9
2	11	8.7	20.6
3	29	23.0	43.7
4	47	37.3	81.0
5	24	19.0	100.0
Total	126	100.0	100.0

KP2

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	5.6	5.6
2	13	10.3	15.9
3	24	19.0	34.9
4	49	38.9	73.8

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



5	33	26.2	26.2	100.0
---	----	------	------	-------



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

KP3

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	5.6	5.6
2	6	4.8	10.3
3	22	17.5	27.8
4	61	48.4	76.2
5	30	23.8	100.0
Total	126	100.0	

Total	126	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

KP4

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	7.1	7.1
2	5	4.0	11.1
3	24	19.0	30.2
4	54	42.9	73.0
5	34	27.0	100.0
Total	126	100.0	

KP5

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	9.5	9.5
2	6	4.8	14.3
3	18	14.3	28.6
4	51	40.5	69.0
5	39	31.0	100.0
Total	126	100.0	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



d. Mean dan interval 95% setiap indikator

		Descriptives		
		Statistic	Std. Error	
KL1	Mean	3.69	.090	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.51	
		Upper Bound	3.87	
	5% Trimmed Mean	3.76		
	Median	4.00		
	Variance	1.015		
	Std. Deviation	1.008		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-.774	.216	
	Kurtosis	.380	.428	
	KL2	Mean	3.94	.091
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3.76	
		Upper Bound	4.12	
5% Trimmed Mean		4.02		
Median		4.00		
Variance		1.036		
Std. Deviation		1.018		
Minimum		1		
Maximum		5		
Range		4		
Interquartile Range		1		
Skewness		-1.028	.216	
Kurtosis		.751	.428	
KL3		Mean	3.86	.100
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.66	
		Upper Bound	4.06	
	5% Trimmed Mean	3.95		
	Median	4.00		
	Variance	1.259		
	Std. Deviation	1.122		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



	Interquartile Range		2	
	Skewness		-1.094	.216
	Kurtosis		.652	.428
KL4	Mean		3.72	.099
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.53	
		Upper Bound	3.92	
	5% Trimmed Mean		3.80	
	Median		4.00	
	Variance		1.242	
	Std. Deviation		1.115	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-.874	.216
	Kurtosis		.250	.428
KL5	Mean		3.85	.095
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.66	
		Upper Bound	4.04	
	5% Trimmed Mean		3.92	
	Median		4.00	
	Variance		1.137	
	Std. Deviation		1.066	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-.860	.216
	Kurtosis		.122	.428
KL6	Mean		3.77	.102
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.57	
		Upper Bound	3.97	
	5% Trimmed Mean		3.86	
	Median		4.00	
	Variance		1.299	
	Std. Deviation		1.140	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-.952	.216

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



	Kurtosis		.119	.428
CM1	Mean		4.12	.093
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.94	
	Mean	Upper Bound	4.30	
	5% Trimmed Mean		4.24	
	Median		4.00	
	Variance		1.082	
	Std. Deviation		1.040	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1.499	.216
	Kurtosis		2.065	.428
CM2	Mean		3.75	.101
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.55	
	Mean	Upper Bound	3.95	
	5% Trimmed Mean		3.83	
	Median		4.00	
	Variance		1.279	
	Std. Deviation		1.131	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1.035	.216
	Kurtosis		.449	.428
CM3	Mean		3.89	.098
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.69	
	Mean	Upper Bound	4.08	
	5% Trimmed Mean		3.99	
	Median		4.00	
	Variance		1.220	
	Std. Deviation		1.104	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1.262	.216
	Kurtosis		1.203	.428
KP1	Mean		3.43	.110

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 Dilindungi Undang-Undang	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.21		
	Mean	Upper Bound	3.65		
	5% Trimmed Mean		3.48		
	Median		4.00		
	Variance		1.527		
	Std. Deviation		1.236		
	Minimum		1		
	Maximum		5		
	Range		4		
	Interquartile Range		1		
	Skewness		-.635	.216	
	Kurtosis		-.481	.428	
	Mean		3.70	.101	
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.50		
	Mean	Upper Bound	3.90		
5% Trimmed Mean		3.78			
Median		4.00			
Variance		1.284			
Std. Deviation		1.133			
Minimum		1			
Maximum		5			
Range		4			
Interquartile Range		2			
Skewness		-.756	.216		
Kurtosis		-.121	.428		
KP3	Mean		3.80	.092	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.62		
	Mean	Upper Bound	3.98		
	5% Trimmed Mean		3.89		
	Median		4.00		
	Variance		1.072		
	Std. Deviation		1.036		
	Minimum		1		
	Maximum		5		
	Range		4		
	Interquartile Range		1		
	Skewness		-1.085	.216	
	Kurtosis		1.054	.428	
	KP4	Mean		3.79	.099
	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.59	
		Mean	Upper Bound	3.98	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KP3

KP4

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



5% Trimmed Mean	3.87	
Median	4.00	
Variance	1.226	
Std. Deviation	1.107	
Minimum	1	
Maximum	5	
Range	4	
Interquartile Range	2	
Skewness	-1.038	.216
Kurtosis	.703	.428
Mean	3.79	.108
95% Confidence Interval for Mean		
Lower Bound	3.57	
Upper Bound	4.00	
5% Trimmed Mean	3.87	
Median	4.00	
Variance	1.466	
Std. Deviation	1.211	
Minimum	1	
Maximum	5	
Range	4	
Interquartile Range	2	
Skewness	-1.063	.216
Kurtosis	.347	.428

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KP5

5. Hasil Evaluasi Model Struktural

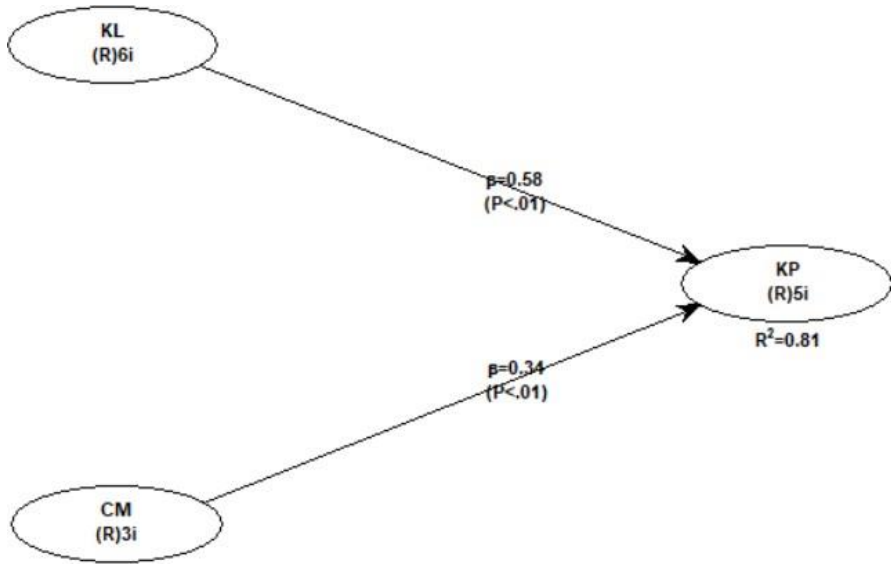
Average path coefficient (APC)=0.461, $P < 0.001$
 Average R-squared (ARS)=0.813, $P < 0.001$
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.810, $P < 0.001$
 Average block VIF (AVIF)=5.633, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=6.327, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.801, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
 Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7

Sumber: Output WarpPLS 7.0

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



6. Hasil Pengujian Hipotesis



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

Sumber: Output WarpPLS 7.0

7. Pengaruh Antar Variabel

Path coefficients			
	KL	CM	KP
KL			
CM			
KP	0.581	0.341	

P values			
	KL	CM	KP
KL			
CM			
KP	<0.001	<0.001	