

# LAMPIRAN

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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 1 PRA-KUESIONER

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

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Perkenalkan nama saya Violetta, mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka tugas akhir saya yang berjudul “Pengaruh Word Of Mouth, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Ekspedisi Jasa Anter Aja”.

Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini, yakni:

1. Pernah menggunakan jasa ekspedisi Anter Aja
2. Berusia minimal 17 tahun.

Bagi Bapak/Ibu/Sdr/i yang sesuai dengan kriteria di atas, saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan tanggapan yang sebenar-benarnya terhadap pernyataan di bawah ini, karena partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i sangatlah berharga. Oleh karena itu, dimohon untuk membaca pernyataan di bawah ini dengan seksama.

Dalam mengisi pernyataan di bawah ini tidak ada istilah jawaban yang benar atau salah, karena semua jawaban dianggap benar.

Data yang diperoleh akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas perhatian, kesediaan, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

➤ E-mail \_\_\_\_\_

➤ Saya pernah menggunakan jasa ekspedisi Anter Aja

- Ya
- Tidak (jika tidak maka kuisisioner tidak dapat dilanjutkan)

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.



## A. Profil Responden

Bapak/Ibu/Sdr/i, saya mohon kesediaannya untuk mengisi form data untuk kelengkapan kuesioner ini dengan memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

Data yang diperoleh akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas perhatian, kesediaan, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

✕ Nama \_\_\_\_\_

✕ Usia

- 17 – 22 tahun
- 23 – 28 tahun
- 29 – 34 tahun
- 35 – 40 tahun
- > 40 tahun

✕ Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri/Swasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

Pendidikan

- SMA/SMK
- Diploma/Sarjana
- Pasca Sarjana
- Lainnya

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



**B. Word Of Mouth (WOM)**

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/I diminta untuk mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

N Netral (Skor 3)

S Setuju (Skor 4)

No.	Pernyataan	SKOR				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya ingin membicarakan hal-hal positif tentang jasa Anteraja					
2	Saya akan merekomendasikan jasa Anteraja kepada orang lain.					
3	Saya melakukan transaksi di Anteraja karena adanya dorongan dari orang sekitar.					

ST : Sangat Setuju (Skor 5)

**C. Citra Merek**

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/I diminta untuk mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

N Netral (Skor 3)

S Setuju (Skor 4)

ST : Sangat Setuju (Skor 5)

No.	Pernyataan	SKOR				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Identitas Merek (<i>Brand Identity</i>)</b>						
1	Anteraja memiliki merek yang mudah diingat.					



Anteraja memiliki logo yang mudah dikenali.

**Personalitas Merek (*Brand Personality*)**

Jasa ekspedisi Anteraja memiliki ciri khas jasa logistik yang mengedepankan nilai SATRIA yaitu Sigap, Aman, Terpercaya, Ramah, Integritas, dan Amanah.

**Sikap dan Perilaku Merek (*Brand Attitude and Behavior*)**

Anteraja memastikan setiap paket yang diterima konsumen, diterima dalam keadaan yang serupa seperti pada saat barang dikirimkan (tidak mengalami cacat, penyok, ataupun rusak pada produk maupun kemasan/package).

**D. Kualitas Layanan**

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/I diminta untuk mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

N : Netral (Skor 3)

S : Setuju (Skor 4)

SS : Sangat Setuju (Skor 5)

No.	Pernyataan	SKOR				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Anteraja mengirimkan paket secara tepat waktu.					
2	Anteraja menyediakan call center untuk membantu konsumen dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami.					

3	Anteraja memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dijanjikan.					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
4	Anteraja memberikan informasi/update pada saat paket dikirimkan (siapa yang mengantarkan paket tersebut (kurir), dan oleh siapa paket diterima.)					
5	Anteraja memproses pick up & delivery secara cepat.					
6	Anteraja bersedia untuk membantu konsumen.					
7	Anteraja dapat menanggapi keluhan konsumen.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
8	Anteraja mampu menumbuhkan kepercayaan kepada konsumen.					
9	Saya merasa aman saat menggunakan ekspedisi Anteraja..					
10	Karyawan Anter Aja selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.					
11	Karyawan Anteraja memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan konsumen.					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
12	Anteraja peduli terhadap masalah konsumennya.					
13	Anteraja memprioritaskan kepuasan dan kepentingan konsumen.					
14	Anteraja memiliki jam operasional yang tertib.					
15	Anteraja menyediakan layanan kebutuhan yang dapat membantu konsumennya.					
16	Anteraja memiliki ruangan kantor yang bersih dan nyaman.					
17	Anteraja memiliki fasilitas yang mendukung.					



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



18	Penampilan karyawan Anteraja rapih.					
----	-------------------------------------	--	--	--	--	--



**E. Keputusan Pembelian**

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/I diminta untuk mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

N : Netral (Skor 3)

S : Setuju (Skor 4)

ST : Sangat Setuju (Skor 5)

No.	Pernyataan	SKOR				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Pilihan Produk</b>						
1	Saya lebih memilih jasa pengiriman ekspedisi dibandingkan mengirimkan sendiri					
<b>Pilihan Merek</b>						
2	Saya memilih jasa Anter Aja ketika memilih jasa pengiriman ekspedisi					
<b>Waktu Pembelian</b>						
3	Saya bisa menggunakan jasa Anteraja sesuai dengan waktu yang diinginkan.					
<b>Metode Pembayaran</b>						
4	Saya bebas dalam memilih metode pembayaran yang akan digunakan					

- 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.
    - 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**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## LAMPIRAN 2

### Data 30 Responden Pra-Kuesioner

#### Variabel *Word Of Mouth* (X<sub>1</sub>)

R	X1			TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	
1	4	3	3	10
2	5	3	3	11
3	5	5	5	15
4	2	3	4	9
5	4	5	5	14
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	4	5	5	14
9	4	4	4	12
10	4	4	3	11
11	2	3	3	8
12	3	3	3	9
13	4	4	4	12
14	5	5	4	14
15	4	3	3	10
16	3	3	3	9
17	4	4	3	11
18	4	4	5	13
19	5	5	5	15
20	5	5	5	15
21	3	4	3	10
22	4	4	2	10
23	5	5	3	13
24	3	4	3	10
25	4	4	3	11
26	4	4	4	12
27	5	5	4	14





28	4	4	3	11
29	4	4	2	10
30	4	4	4	12

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

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

R	X <sub>2</sub>				TOTAL
	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	
1	5	3	4	4	16
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	19
6	4	4	4	4	16
7	5	5	4	4	18
8	5	5	5	3	18
9	5	5	3	4	17
10	3	2	4	3	12
11	5	3	4	1	13
12	3	4	2	2	11
13	5	4	4	5	18
14	5	5	5	5	20
15	5	2	4	5	16
16	3	2	3	3	11
17	4	4	4	4	16
18	4	5	4	5	18
19	5	5	5	5	20
20	5	5	5	5	20
21	5	3	4	1	13
22	4	4	4	4	16
23	4	5	5	5	19
24	5	5	5	5	20
25	5	5	4	5	19
26	4	5	5	4	18
27	5	5	5	4	19
28	5	5	5	5	20
29	4	4	3	3	14
30	5	5	5	5	20



**C Hak cipta milik IBIKKG**

**Variabel Kualitas Layanan (X3)**

No	Kategori	X3																		TOTAL	
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15	X3.16	X3.17	X3.18		
1	Hak Cipta Di	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
2	Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
3	Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
4	Undang-Undang	4	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	67	
5	Undang-Undang	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	80	
6	Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
7	Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
8	Undang-Undang	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	81	
9	Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
10	Undang-Undang	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	59	
11	Undang-Undang	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	65	
12	Undang-Undang	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	58	
13	Undang-Undang	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	77	
14	Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
15	Undang-Undang	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	79	
16	Undang-Undang	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	57	
17	Undang-Undang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
18	Undang-Undang	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	
19	Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
20	Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	88	
21	Undang-Undang	4	2	2	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	68	
22	Undang-Undang	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	
23	Undang-Undang	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	77	
24	Undang-Undang	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	83	
25	Undang-Undang	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	66	
26	Undang-Undang	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	78	
27	Undang-Undang	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79	
28	Undang-Undang	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	86	
29	Undang-Undang	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	62	
30	Undang-Undang	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	86	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian dan 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**

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.

**Variabel Keputusan Pembelian (Y)**

R	Y				TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	5	4	4	5	18
2	4	4	5	4	17
3	4	4	4	5	17
4	5	3	4	3	15
5	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	5	2	4	5	16
9	5	4	4	4	17
10	5	4	4	3	16
11	5	4	4	4	17
12	4	4	4	4	16
13	5	4	4	4	17
14	5	5	5	5	20
15	4	3	5	5	17
16	4	3	3	3	13
17	4	4	4	4	16
18	5	3	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	5	5	5	5	20
21	3	3	3	3	12
22	4	4	4	4	16
23	5	4	4	5	18
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	4	4	4	17
29	4	3	3	3	13
30	5	5	5	5	20



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 3

#### Hasil Output Uji Validitas

##### Variabel *Word Of Mouth* (X<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
X1.1	7.6667	2.023	.530	.707
X1.2	7.6000	1.903	.745	.481
X1.3	8.0000	1.931	.474	.788

##### Variabel 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	12.6000	6.110	.470	.758
X2.2	12.8333	4.489	.615	.679
X2.3	12.8333	5.178	.663	.669
X2.4	13.0333	4.033	.585	.715

##### Variabel Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>)

###### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	-------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

X3.1	71.1333	90.051	.604	.949
X3.2	71.0000	89.586	.710	.947
X3.3	70.9333	88.547	.795	.946
X3.4	70.8000	90.924	.579	.950
X3.5	70.9333	90.685	.740	.947
X3.6	70.8667	87.016	.871	.944
X3.7	70.8667	86.189	.837	.945
X3.8	70.8667	87.154	.815	.945
X3.9	70.9667	90.999	.634	.948
X3.10	70.6667	92.506	.658	.948
X3.11	70.9000	91.817	.586	.949
X3.12	70.9000	91.059	.690	.947
X3.13	70.8000	90.441	.694	.947
X3.14	70.7667	91.633	.697	.947
X3.15	70.8000	89.683	.809	.946
X3.16	71.0667	91.995	.538	.950
X3.17	70.9667	92.033	.717	.947
X3.18	70.9000	90.093	.668	.948

### Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.5000	3.569	.498	.844
Y2	13.0667	2.685	.641	.795
Y3	12.8333	2.833	.823	.711
Y4	12.8000	2.717	.696	.763

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**

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 4

### Hasil Output Uji Reliabilitas

#### Variabel *Word Of Mouth* (X<sub>1</sub>)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	3

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	4

#### Variabel Kualitas Layanan (X<sub>4</sub>)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	18

#### Variabel Keputusan Pembelian (Y)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

## LAMPIRAN 5

### Kuesioner Dengan Google Form

#### Kuesioner Pengaruh Word Of Mouth, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Ekspedisi Jasa Anter Aja

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Sdr/i

Perkenalkan nama saya Violetta, mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka tugas akhir saya yang berjudul "**Pengaruh Word Of Mouth, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Ekspedisi Jasa Anter Aja**".

Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini, yakni:  
1. Pernah menggunakan jasa ekspedisi Anter Aja  
2. Berusia minimal 17 tahun.

Bagi Bapak/Ibu/Sdr/i yang sesuai dengan kriteria di atas, saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan tanggapan yang sebenar-benarnya terhadap pernyataan di bawah ini, karena partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i sangatlah berharga. Oleh karena itu, dimohon untuk membaca pernyataan di bawah ini dengan seksama.

Dalam mengisi pernyataan di bawah ini tidak ada istilah jawaban yang benar atau salah, karena semua jawaban dianggap benar.

Data yang diperoleh akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas perhatian, kesediaan, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

\*Wajib

Email \*

Email Anda

Saya pernah menggunakan jasa ekspedisi Anter Aja \*

- Ya
- Tidak (jika tidak maka kuisisioner tidak dapat dilanjutkan)

Berikutnya

Kosongkan formulir

#### Form Data

Bapak/Ibu/Sdr/i, saya mohon kesediaannya untuk mengisi form data untuk kelengkapan kuesioner ini dengan memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

**Data yang diperoleh akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas perhatian, kesediaan, dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.**

Nama \*

Jawaban Anda

Usia \*

- 17 - 22 tahun
- 23-28 tahun
- 29 - 34 tahun
- 35 - 40 tahun
- > 40 tahun

Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri/Swasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

Pendidikan \*

- SMA/SMK
- Diploma/Sarjana
- Pasca Sarjana
- Lainnya

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

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





Hak cipta milik IBKKG. Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

### Word Of Mouth

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/I diminta mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

**STS** : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)  
**TS** : Tidak Setuju (Skor 2)  
**N** : Netral (Skor 3)  
**S** : Setuju (Skor 4)  
**ST** : Sangat Setuju (Skor 5)

Saya ingin membicarakan hal-hal positif tentang jasa Anteraja \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Saya akan merekomendasikan jasa Anteraja kepada orang lain. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya melakukan transaksi di Anteraja karena adanya dorongan dari orang sekitar. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

### Citra Merek

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/I diminta mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

**STS** : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)  
**TS** : Tidak Setuju (Skor 2)  
**N** : Netral (Skor 3)  
**S** : Setuju (Skor 4)  
**ST** : Sangat Setuju (Skor 5)

Anteraja memiliki merek yang mudah diingat. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memiliki logo yang mudah dikenali. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Jasa ekspedisi Anteraja memiliki ciri khas jasa logistik yang mengedepankan nilai **SATRIA** yaitu *Sigap, Aman, Terpercaya, Ramah, Integritas, dan Amanah*.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

### Kualitas Layanan

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/I diminta mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

**STS** : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)  
**TS** : Tidak Setuju (Skor 2)  
**N** : Netral (Skor 3)  
**S** : Setuju (Skor 4)  
**ST** : Sangat Setuju (Skor 5)

Anteraja mengirimkan paket secara tepat waktu. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja menyediakan call center untuk membantu konsumen dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dijanjikan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memberikan informasi/update pada saat paket dikirimkan (siapa yang mengantarkan paket tersebut (kurir), dan oleh siapa paket diterima.) \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memproses pick up & delivery secara cepat. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja bersedia untuk membantu konsumen. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja dapat menanggapi keluhan konsumen. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja mampu menumbuhkan kepercayaan kepada konsumen. \*

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





Anteraja memastikan setiap paket yang diterima konsumen, diterima dalam keadaan yang serupa seperti pada saat barang dikirimkan (*tidak mengalami cacat, penyok, ataupun rusak pada produk maupun kemasan/packaging*). \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

Saya merasa aman saat menggunakan ekspedisi Anteraja. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Karyawan Anteraja selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Karyawan Anteraja memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan konsumen. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja peduli terhadap masalah konsumennya. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memprioritaskan kepuasan dan kepentingan konsumen. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memiliki jam operasional yang tertib. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja menyediakan layanan kebutuhan yang dapat membantu konsumennya. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memiliki ruangan kantor yang bersih dan nyaman. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Anteraja memiliki fasilitas yang mendukung. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

**Keputusan Pembelian**

Pada sesi ini Bapak/Ibu/Sdr/ri diminta untuk mengisi beberapa pernyataan dengan skala :

**STS** : Sangat Tidak Setuju (*Skor 1*)  
**TS** : Tidak Setuju (*Skor 2*)  
**N** : Netral (*Skor 3*)  
**S** : Setuju (*Skor 4*)  
**ST** : Sangat Setuju (*Skor 5*)

---

Saya lebih memilih jasa pengiriman ekspedisi dibandingkan mengirim sendiri. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

---

Saya memilih jasa Anteraja ketika memilih jasa pengiriman ekspedisi. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

---

Saya bisa menggunakan jasa Anteraja sesuai dengan waktu yang diinginkan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

---

Saya bebas dalam memilih metode pembayaran yang akan digunakan. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## LAMPIRAN 6

### Data Kuesioner 100 Responden

#### Variabel *Word Of Mouth* (X<sub>1</sub>)

Nama	R	X1			TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	
Winardi	1	4	3	3	10
Yesi	2	5	3	3	11
Fablius Hansen	3	5	5	5	15
Dennis Lim	4	2	3	4	9
William	5	4	5	5	14
Lionard Generico Wahyu	6	4	4	4	12
Desi Natalia	7	4	4	4	12
Johandy William	8	4	5	5	14
Valen	9	4	4	4	12
Ayu swantika	10	4	4	3	11
Lidia angreni	11	2	3	3	8
Wynne	12	3	3	3	9
Yufifi	13	4	4	4	12
jesslyn stevana	14	5	5	4	14
Angeline	15	4	3	3	10
reandy	16	3	3	3	9
Veronica	17	4	4	3	11
nathaniel arron	18	4	4	5	13
Anita	19	5	5	5	15
Tomi	20	5	5	5	15



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

Liana	21	3	4	3	10
Karyn	22	4	4	2	10
Kelvin lie	23	5	5	3	13
Yohan Pratama	24	3	4	3	10
Nathalie F	25	4	4	3	11
Atulll	26	4	4	4	12
Kenny Lee	27	5	5	4	14
Willy ovta	28	4	4	3	11
Regina	29	4	4	2	10
Grenadi	30	4	4	4	12
Febricantika bella	31	4	4	4	12
Juvia	32	3	3	3	9
Dayanti irma	33	5	5	5	15
Shita Valencia	34	4	4	4	12
Sarah Tasya Meilianda Salasa	35	3	3	5	11
Rizki	36	5	5	1	11
Beatrix	37	4	5	1	10
Caroline V	38	4	4	4	12
Mirza Rival	39	4	4	4	12
Budi	40	4	4	3	11
Tiffany Drisella	41	3	4	4	11
Hosea Anrico	42	5	5	3	13
intan angelina	43	3	4	1	8
Melvina	44	3	4	1	8
Heri	45	3	3	2	8
Maria	46	4	3	3	10
Oktaviana	47	3	4	2	9
calvin leonardi	48	5	4	4	13
Josua lizal	49	4	4	2	10
Harri Yanto	50	3	4	2	9
Rahayu	51	5	5	5	15
Andhika	52	4	4	3	11
Sylviana	53	3	3	1	7
Maya rulastriana	54	5	5	5	15
Sen	55	4	4	4	12



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

Pardiyanto	56	5	5	5	15
Jonathan	57	4	4	4	12
Timotius	58	4	4	4	12
richard rene	59	3	4	4	11
Amellia	60	4	3	3	10
Melinda	61	5	4	4	13
Lisa	62	4	4	5	13
Billy	63	4	4	3	11
Billy immanuel bendi	64	5	5	5	15
Catherine	65	3	3	3	9
Richard	66	3	3	3	9
Natalia	67	3	3	3	9
Valerie	68	3	3	3	9
Tresia	69	4	4	4	12
Eric Anthony	70	4	4	4	12
Nerissa	71	4	3	4	11
Veline Raphaella	72	1	1	1	3
Amellia	73	3	4	4	11
Amellia	74	4	4	3	11
Hari	75	4	4	2	10
Cucu	76	3	3	4	10
Nelsen Hernando	77	5	5	5	15
Audrey	78	5	3	1	9
Aprilia	79	4	3	4	11
Arden Christian	80	4	3	3	10
Sierra	81	3	3	3	9
Esterina willyman	82	4	3	4	11
Widya	83	4	4	4	12
Marcell	84	4	4	5	13
Roni setiawan	85	3	4	2	9
Champion	86	4	3	1	8
Sutrisno	87	5	5	2	12
Michael	88	4	4	5	13
Rytnacia	89	4	3	3	10
Michle	90	4	4	5	13
Aryudhi	91	4	4	3	11
Leo	92	4	3	4	11



Luis	93	5	5	5	15
Indri	94	3	2	2	7
William	95	3	3	2	8
Chen Li	96	4	5	4	13
Joline	97	3	4	5	12
Rudi Irawan	98	4	3	5	12
Fevi Rika	99	3	3	2	8
Fira Wijaya	100	5	5	2	12

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

Nama	R	X <sub>2</sub>				TOTAL
		X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	
Winardi	1	5	3	4	4	16
Yesi	2	5	5	5	5	20
Fablius Hansen	3	5	5	5	5	20
Dennis Lim	4	4	4	4	4	16
William	5	4	5	5	5	19
Lionard Generico Wahyu	6	4	4	4	4	16
Desi Natalia	7	5	5	4	4	18
Johandy William	8	5	5	5	3	18
Valen	9	5	5	3	4	17
Ayu swantika	10	3	2	4	3	12
Lidia angreni	11	5	3	4	1	13
wynne	12	3	4	2	2	11
Yufifi	13	5	4	4	5	18
jesslyn stevana	14	5	5	5	5	20
Angeline	15	5	2	4	5	16
reandy	16	3	2	3	3	11
Veronica	17	4	4	4	4	16
nathaniel arron	18	4	5	4	5	18
Anita	19	5	5	5	5	20
Tomi	20	5	5	5	5	20
Liana	21	5	3	4	1	13
Karyn	22	4	4	4	4	16
Kelvin lie	23	4	5	5	5	19
Yohan Pratama	24	5	5	5	5	20
Nathalie F	25	5	5	4	5	19
Atulll	26	4	5	5	4	18
Kenny Lee	27	5	5	5	4	19
Willy ovta	28	5	5	5	5	20
Regina	29	4	4	3	3	14
Grenadi	30	5	5	5	5	20

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

Feblicantika bella	31	4	5	4	4	17
Juvia	32	4	4	4	4	16
Dayanti irma	33	5	5	5	5	20
Shita Valencia	34	5	3	5	5	18
Sarah Tasya Meilianda Salasa	35	5	5	3	3	16
Rizki	36	5	5	4	5	19
Beatrix	37	5	5	3	4	17
Caroline V	38	4	4	4	4	16
Mirza Rival	39	4	5	4	5	18
budi	40	4	5	5	5	19
Tiffany Drisella	41	4	4	4	4	16
Hosea Anrico	42	5	3	5	5	18
intan angelina	43	3	3	4	3	13
Melvina	44	4	5	3	4	16
heri	45	4	2	4	4	14
Maria	46	4	4	5	4	17
Oktaviana	47	3	4	3	4	14
calvin leonardi	48	5	5	5	4	19
Josua lizal	49	3	3	4	4	14
Harri Yanto	50	4	4	4	4	16
Rahayu	51	5	5	5	4	19
andhika	52	4	4	2	4	14
Sylviana	53	4	4	3	3	14
Maya rulastriana	54	5	5	5	5	20
sen	55	3	4	3	4	14
Pardiyanto	56	5	5	5	5	20
Jonathan	57	4	4	5	4	17
Timotius	58	4	5	4	4	17
richard rene	59	4	4	4	3	15
Amellia	60	5	5	4	3	17
Melinda	61	5	4	4	4	17
Lisa	62	4	5	5	5	19
Billy	63	4	5	3	4	16
Billy immanuel bendi	64	3	4	5	5	17
Catherine	65	3	3	3	3	12
Richard	66	3	3	3	3	12
Natalia	67	3	3	3	3	12
Valerie	68	3	3	3	3	12
Tresia	69	4	4	4	4	16
Eric Anthony	70	4	4	4	4	16
Nerissa	71	5	5	5	4	19



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

Veline Raphaella	72	1	1	1	1	4
Amellia	73	3	4	5	4	16
Amellia	74	4	4	4	4	16
hari	75	3	2	3	4	12
Cucu	76	5	5	3	3	16
Nelsen Hernando	77	5	5	5	5	20
Audrey	78	4	3	2	4	13
Aprilia	79	4	3	4	4	15
Arden Christian	80	3	3	3	3	12
Sierra	81	4	3	4	4	15
Esterina willyman	82	4	4	4	4	16
Widya	83	5	5	4	4	18
Marcell	84	5	4	4	5	18
Roni setiawan	85	4	4	4	5	17
champion	86	5	5	4	4	18
Sutrisno	87	5	5	5	5	20
Michael	88	5	5	5	2	17
Rytnacia	89	5	4	4	2	15
Michle	90	5	3	3	4	15
Aryudhi	91	5	5	5	5	20
Leo	92	3	4	3	4	14
Luis	93	5	5	5	5	20
indri	94	3	4	3	4	14
William	95	3	2	3	4	12
Chen Li	96	4	4	4	5	17
Joline	97	2	2	3	3	10
Rudi Irawan	98	3	3	3	5	14
Fevi Rika	99	3	3	2	3	11
Fira Wijaya	100	5	5	5	5	20





Hak Cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)

### Variabel Kualitas Layanan (X3)

Nama	R	X3																	TOTAL	
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15	X3.16	X3.17		X3.18
Winardi	1	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	76
Desi	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	66
Fabius Hansen	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Denias Lim	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	67
William	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	80
Lionard Generico Wabyu	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Desi Natalia	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Johandy William	8	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	81
Valen	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
Ayu swantika	10	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	59
Lidia angrenyenne	11	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	65
Yufifi	12	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	58
Yufifi	13	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	77
resslyn steviana	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Angeline	15	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	79
Randy	16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	57
Veronica	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
nathaniel arron	18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
Anita	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Febricantika bella	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
Febricantika bella	31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	87
Huvia	32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	67
Dayanti irma	33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
Shita Valentia	34	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	72
Sarah Tasya Meilianda Salasa	35	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	5	4	3	2	4	3	5	3	63
Rizki	36	5	3	5	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	66
Beatrix	37	4	1	4	5	5	3	2	3	4	3	4	4	3	5	2	3	4	5	64
Caroline Y	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Mirza Riva	39	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Budi	40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	87
Tiffany Dnusella	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Hosea Amrico	42	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	74
Antan angelina	43	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
Melvina	44	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60
Beri	45	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	68
Maria	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Oktaviana	47	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	66
calvin leonardi	48	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	83
Josua liza	49	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	77
Harri Yano	50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	72
Rahayu	51	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	81	
andhika	52	2	4	3	4	1	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	60
Sylviana	53	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	50
Maya rulastriana	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
sen	55	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	66
Pardiyanto	56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Jonathan	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Timotius	58	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82
richard rene	59	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	69
Amellia	60	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	66
Melinda	61	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	72
Lisa	62	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	84





**C**

Billy	63	3	4	5	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	66
Billy immanuel bendi	64	2	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4
Catherine	65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Richard	66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Natalia	67	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	63
Valerie	68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	56
Tessia	69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Eric Anthony	70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
Natissa	71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	70
Velene Raphaella	72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Amellia	73	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	2	3	74
Amellia	74	4	4	5	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	64
hadi	75	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	59
Cécu	76	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	49
Nelsen Hernando	77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Andrey	78	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	64
Aprilia	79	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	78
Arden Christian	80	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
Sigra	81	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
Esterina willyman	82	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	63
Widya	83	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	78
Marcell	84	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	76
Reni setiawan	85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	75
champion	86	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65
Sutrisno	87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	89
Michael	88	1	4	4	5	2	4	4	2	2	5	4	2	4	3	3	3	2	57
Rynacia	89	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	52
Michle	90	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	74
Aryudhi	91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	88
Leo	92	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	71
Luis	93	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	82
indri	94	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	63
William	95	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	56
Chen Li	96	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	79
Joline	97	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	64
Rudi Irawan	98	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	74
Fevi Rika	99	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	63
Fira Wijaya	100	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	79

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



### Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Nama	R	Y				TOTAL
		Y1	Y2	Y3	Y4	
Winardi	1	5	4	4	5	18
Yesi	2	4	4	5	4	17
Fablius Hansen	3	4	4	4	5	17
Dennis Lim	4	5	3	4	3	15
William	5	5	5	5	5	20
Lionard Generico Wahyu	6	4	4	4	4	16
Desi Natalia	7	4	4	4	4	16
Johandy William	8	5	2	4	5	16
Valen	9	5	4	4	4	17
Ayu swantika	10	5	4	4	3	16
Lidia angreni	11	5	4	4	4	17
wynne	12	4	4	4	4	16
Yufifi	13	5	4	4	4	17
jesslyn stevana	14	5	5	5	5	20
Angeline	15	4	3	5	5	17
reandy	16	4	3	3	3	13
Veronica	17	4	4	4	4	16
nathaniel arron	18	5	3	4	4	16
Anita	19	5	5	5	5	20
Tomi	20	5	5	5	5	20
Liana	21	3	3	3	3	12
Karyn	22	4	4	4	4	16
Kelvin lie	23	5	4	4	5	18
Yohan Pratama	24	5	5	5	5	20
Nathalie F	25	4	4	4	4	16
Atulll	26	5	5	5	5	20
Kenny Lee	27	5	5	5	5	20
Willy ovta	28	5	4	4	4	17
Regina	29	4	3	3	3	13
Grenadi	30	5	5	5	5	20
Feblicantika bella	31	4	5	5	5	19
Juvia	32	3	3	4	4	14
Dayanti irma	33	5	5	5	5	20
Shita Valencia	34	4	4	4	4	16

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

Sarah Tasya Meilianda Salasa	35	5	3	3	3	14
Rizki	36	5	3	4	3	15
Beatrix	37	4	5	5	5	19
Caroline V	38	4	4	4	4	16
Mirza Rival	39	3	3	3	4	13
budi	40	5	5	5	5	20
Tiffany Drisella	41	5	3	3	5	16
Hosea Anrico	42	3	4	3	5	15
intan angelina	43	4	3	3	4	14
Melvina	44	2	3	3	3	11
heri	45	4	4	3	4	15
Maria	46	4	3	4	4	15
Oktaviana	47	3	3	4	4	14
calvin leonardi	48	4	4	4	5	17
Josua lizal	49	5	3	3	4	15
Harri Yanto	50	4	4	4	4	16
Rahayu	51	5	5	5	5	20
andhika	52	4	4	4	4	16
Sylviana	53	5	3	3	4	15
Maya rulastriana	54	5	5	5	5	20
sen	55	4	4	3	4	15
Pardiyanto	56	5	5	5	5	20
Jonathan	57	5	4	4	4	17
Timotius	58	5	5	5	5	20
richard rene	59	4	3	4	4	15
Amellia	60	5	3	5	4	17
Melinda	61	4	4	3	4	15
Lisa	62	5	5	5	4	19
Billy	63	5	4	3	5	17
Billy immanuel bendi	64	3	4	4	4	15
Catherine	65	3	3	3	3	12
Richard	66	3	3	3	5	14
Natalia	67	3	3	3	3	12
Valerie	68	3	3	3	3	12
Tresia	69	4	4	4	4	16
Eric Anthony	70	3	3	3	3	12
Nerissa	71	5	3	4	4	16
Veline Raphaella	72	2	2	1	2	7
Amellia	73	5	5	4	4	18
Amellia	74	4	4	4	4	16
hari	75	4	3	4	4	15

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



Cucu	76	3	3	3	3	12
Nelsen Hernando	77	4	4	4	4	16
Audrey	78	4	2	3	3	12
Aprilia	79	4	5	5	5	19
Arden Christian	80	3	3	3	3	12
Sierra	81	4	3	4	4	15
Esterina willyman	82	5	3	4	4	16
Widya	83	5	4	4	5	18
Marcell	84	5	4	4	4	17
Roni setiawan	85	5	3	4	4	16
champion	86	3	4	4	4	15
Sutrisno	87	4	4	4	4	16
Michael	88	5	2	4	5	16
Rytnacia	89	5	3	2	4	14
Michle	90	5	4	4	5	18
Aryudhi	91	5	4	5	5	19
Leo	92	5	3	5	5	18
Luis	93	5	5	5	5	20
indri	94	5	2	4	5	16
William	95	4	3	3	3	13
Chen Li	96	5	5	5	5	20
Joline	97	5	2	5	5	17
Rudi Irawan	98	5	3	5	5	18
Fevi Rika	99	5	2	5	5	17
Fira Wijaya	100	5	5	5	5	20

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



**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.



## LAMPIRAN 7

### Data Profil Responden

No	JenKel	Nama	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
1	P	Winardi	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
2	W	Yesi	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
3	P	Fablius Hansen	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
4	P	Dennis Lim	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
5	P	William	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Pasca Sarjana
6	P	Lionard Generico Wahyu	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
7	W	Desi Natalia	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
8	P	Johandy William	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
9	W	Valen	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
10	W	Ayu swantika	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
11	W	Lidia angreni	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
12	W	wynne	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
13	W	Yufifi	35 - 40 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
14	W	jesslyn stevana	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
15	W	Angeline	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
16	P	reandy	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
17	W	Veronica	17 - 22 tahun	Lainnya	SMA/SMK
18	P	nathaniel arron	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin 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.



19	W	Anita	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
20	P	Tomi	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
21	W	Liana	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
22	W	Karyn	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
23	P	Kelvin lie	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
24	P	Yohan Pratama	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
25	W	Nathalie F	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
26	W	Atulll	17 - 22 tahun	Lainnya	SMA/SMK
27	P	Kenny Lee	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
28	P	Willy ovta	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
29	W	Regina	17 - 22 tahun	Lainnya	SMA/SMK
30	P	Grenadi	17 - 22 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
31	W	Feblicantika bella	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
32	W	Juvia	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
33	W	Dayanti irma	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
34	W	Shita Valencia	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
35	W	SARAH TASYA MEILIANDA SALASA	17 - 22 tahun	Lainnya	SMA/SMK
36	W	Rizki	23-28 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
37	W	Beatrix	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
38	W	Caroline V	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
39	P	Mirza Rival	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
40	P	budi	17 - 22 tahun	Lainnya	SMA/SMK
41	W	Tiffany Drisella	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana

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





42	P	Hosea Anrico	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
43	W	intan angelina	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
44	W	Melvina	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
45	P	heri	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
46	W	Maria	23-28 tahun	Ibu Rumah Tangga	Diploma/Sarjana
47	W	Oktaviana	17 - 22 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
48	P	calvin leonardi	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
49	P	Josua lizal	23-28 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
50	P	Harri Yanto	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Pasca Sarjana
51	W	Rahayu	29 - 34 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
52	P	andhika	29 - 34 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
53	W	Sylviana	29 - 34 tahun	Ibu Rumah Tangga	Diploma/Sarjana
54	W	Maya rulastriana	35 - 40 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
55	W	sen	29 - 34 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Pasca Sarjana
56	P	Pardiyanto	35 - 40 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
57	P	Jonathan	> 40 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
58	P	Timotius	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
59	P	richard rene	17 - 22 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
60	W	Amellia	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
61	W	Melinda	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
62	W	Lisa	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana

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



63	P	Billy	23-28 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
64	P	Billy immanuel bendi	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Pasca Sarjana
65	W	Catherine	23-28 tahun	Ibu Rumah Tangga	SMA/SMK
66	P	Richard	29 - 34 tahun	Lainnya	SMA/SMK
67	W	Natalia	29 - 34 tahun	Lainnya	SMA/SMK
68	W	Valerie	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
69	W	Tresia	> 40 tahun	Ibu Rumah Tangga	SMA/SMK
70	P	Eric Anthony	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
71	W	Nerissa	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
72	W	Veline Raphaella	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
73	W	Amellia	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
74	W	Amellia	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
75	P	hari	29 - 34 tahun	Lainnya	SMA/SMK
76	W	Cucu	23-28 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
77	P	Nelsen Hernando	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
78	W	Audrey	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
79	W	Aprilia	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
80	P	Arden Christian	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
81	W	Sierra	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
82	W	Esterina willyman	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
83	W	Widya	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
84	W	Marcell	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
85	P	Roni setiawan	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
86	P	champion	23-28 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Pasca Sarjana
87	P	Sutrisno	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
88	P	Michael	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Diploma/Sarjana
89	W	Rytnacia	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
90	W	Michle	17 - 22 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana

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.



91	P	Aryudhi	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Pasca Sarjana
92	P	Leo	29 - 34 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
93	P	Luis	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
94	W	indri	29 - 34 tahun	Ibu Rumah Tangga	Diploma/Sarjana
95	P	William	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
96	P	Chen Li	17 - 22 tahun	Pelajar/Mahasiswa	SMA/SMK
97	W	Joline	29 - 34 tahun	Lainnya	Diploma/Sarjana
98	P	Rudi Irawan	> 40 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	SMA/SMK
99	W	Fevi Rika	23-28 tahun	Pegawai Negeri/Swasta	Diploma/Sarjana
100	W	Fira Wijaya	35 - 40 tahun	Ibu Rumah Tangga	Pasca Sarjana

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





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 8

### Hasil Output Profil Responden

#### Statistics

		JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.55	1.77	1.98	1.58
Median		2.00	1.50	2.00	1.00
Minimum		1	1	1	1
Maximum		2	5	4	4

#### JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	45	45.0	45.0	45.0
	WANITA	55	55.0	55.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

#### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 22 tahun	50	50.0	50.0	50.0
	23 - 28 tahun	33	33.0	33.0	83.0
	29 - 34 tahun	10	10.0	10.0	93.0
	35 - 40 tahun	4	4.0	4.0	97.0
	> 40 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

**PEKERJAAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	40	40.0	40.0	40.0
	Pegawai Negeri/Swasta	38	38.0	38.0	78.0
	Ibu Rumah Tangga	6	6.0	6.0	84.0
	Lainnya	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PENDIDIKAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	51	51.0	51.0	51.0
	Diploma/Sarjana	41	41.0	41.0	92.0
	Pasca Sarjana	7	7.0	7.0	99.0
	Lainnya	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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



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

### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Konfiden Interval

#### Hasil Analisis *Word Of Mouth* (X<sub>1</sub>)

##### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X1.1	Mean	3,88	0,079	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,72	
		Upper Bound	4,04	
	5% Trimmed Mean	3,91		
	Median	4,00		
	Variance	0,632		
	Std. Deviation	0,795		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-0,519	0,241	
	Kurtosis	0,735	0,478	
	X1.2	Mean	3,86	0,079
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,70	
		Upper Bound	4,02	
5% Trimmed Mean		3,88		
Median		4,00		
Variance		0,627		
Std. Deviation		0,792		
Minimum		1		
Maximum		5		
Range		4		



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

	Interquartile Range	1	
	Skewness	-0,367	0,241
	Kurtosis	0,481	0,478
X1.3	Mean	3,41	0,118
	95% Lower Confidence Bound	3,18	
	Interval for Upper Mean Bound	3,64	
	5% Trimmed Mean	3,46	
	Median	3,50	
	Variance	1,396	
	Std. Deviation	1,181	
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-0,399	0,241
	Kurtosis	-0,595	0,478

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

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error
X2.1	Mean	4,18	0,086
	95% Lower Confidence Bound	4,01	
	Interval for Upper Mean Bound	4,35	
	5% Trimmed Mean	4,23	
	Median	4,00	
	Variance	0,735	
	Std. Deviation	0,857	
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-0,849	0,241
	Kurtosis	0,545	0,478
X2.2	Mean	4,08	0,099
	95% Lower Confidence Bound	3,88	



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

	Interval for Mean	Upper Bound	4,28	
	5% Trimmed Mean		4,16	
	Median		4,00	
	Variance		0,983	
	Std. Deviation		0,992	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,860	0,241
	Kurtosis		-0,027	0,478
X2.3	Mean		3,99	0,090
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,81	
	Upper Bound		4,17	
	5% Trimmed Mean		4,06	
	Median		4,00	
	Variance		0,818	
	Std. Deviation		0,904	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,649	0,241
	Kurtosis		0,099	0,478
X2.4	Mean		4,01	0,095
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,82	
	Upper Bound		4,20	
	5% Trimmed Mean		4,10	
	Median		4,00	
	Variance		0,899	
	Std. Deviation		0,948	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,109	0,241
	Kurtosis		1,484	0,478



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

**Hasil Analisis Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>)**

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
X3.1	Mean	3,79	0,092	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,61	
		Upper Bound	3,97	
	5% Trimmed Mean	3,84		
	Median	4,00		
	Variance	0,854		
	Std. Deviation	0,924		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-0,663	0,241	
	Kurtosis	0,431	0,478	
	X3.2	Mean	3,97	0,096
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,78	
		Upper Bound	4,16	
5% Trimmed Mean		4,06		
Median		4,00		
Variance		0,918		
Std. Deviation		0,958		
Minimum		1		
Maximum		5		
Range		4		
Interquartile Range		2		
Skewness		-0,923	0,241	
Kurtosis		0,993	0,478	
X3.3		Mean	4,04	0,084
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,87	
		Upper Bound		



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

	Interval for Mean	Upper Bound	4,21	
	5% Trimmed Mean		4,09	
	Median		4,00	
	Variance		0,705	
	Std. Deviation		0,840	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-0,703	0,241
	Kurtosis		0,612	0,478
X3.4	Mean		4,16	0,088
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,98	
		Upper Bound	4,34	
	5% Trimmed Mean		4,24	
	Median		4,00	
	Variance		0,782	
	Std. Deviation		0,884	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,037	0,241
	Kurtosis		0,986	0,478
X3.5	Mean		3,89	0,095
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,70	
		Upper Bound	4,08	
	5% Trimmed Mean		3,97	
	Median		4,00	
	Variance		0,907	
	Std. Deviation		0,952	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,850	0,241
	Kurtosis		0,888	0,478
X3.6	Mean		4,08	0,081





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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,92	
		Upper Bound	4,24	
	5% Trimmed Mean		4,11	
	Median		4,00	
	Variance		0,660	
	Std. Deviation		0,813	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-0,610	0,241
	Kurtosis		0,493	0,478
X3.7	Mean		3,90	0,094
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,71	
		Upper Bound	4,09	
	5% Trimmed Mean		3,96	
	Median		4,00	
	Variance		0,879	
	Std. Deviation		0,937	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,548	0,241
	Kurtosis		-0,185	0,478
X3.8	Mean		3,98	0,086
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,81	
		Upper Bound	4,15	
	5% Trimmed Mean		4,03	
	Median		4,00	
	Variance		0,747	
	Std. Deviation		0,864	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,631	0,241



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

	Kurtosis		0,342	0,478
X3.9	Mean		4,00	0,080
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,84	
		Upper Bound	4,16	
	5% Trimmed Mean		4,04	
	Median		4,00	
	Variance		0,646	
	Std. Deviation		0,804	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-0,714	0,241
	Kurtosis		1,016	0,478
	X3.10	Mean		4,07
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,91	
		Upper Bound	4,23	
5% Trimmed Mean			4,11	
Median			4,00	
Variance			0,631	
Std. Deviation			0,795	
Minimum			1	
Maximum			5	
Range			4	
Interquartile Range			1	
Skewness			-0,743	0,241
Kurtosis			1,087	0,478
X3.11		Mean		3,94
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,78	
		Upper Bound	4,10	
	5% Trimmed Mean		3,97	
	Median		4,00	
	Variance		0,663	
	Std. Deviation		0,814	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,461	0,241
	Kurtosis		0,393	0,478
X3.12	Mean		3,92	0,081
	95% Lower Confidence Bound		3,76	
	Interval for Upper Mean Bound		4,08	
	5% Trimmed Mean		3,94	
	Median		4,00	
	Variance		0,660	
	Std. Deviation		0,813	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,428	0,241
	Kurtosis		0,363	0,478
X3.13	Mean		4,04	0,083
	95% Lower Confidence Bound		3,88	
	Interval for Upper Mean Bound		4,20	
	5% Trimmed Mean		4,07	
	Median		4,00	
	Variance		0,685	
	Std. Deviation		0,828	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-0,511	0,241
	Kurtosis		0,195	0,478
X3.14	Mean		4,07	0,088
	95% Lower Confidence Bound		3,90	
	Interval for Upper Mean Bound		4,24	
	5% Trimmed Mean		4,13	
	Median		4,00	
	Variance		0,773	
	Std. Deviation		0,879	
	Minimum		1	



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-0,775	0,241
	Kurtosis		0,448	0,478
X3.15	Mean		4,11	0,083
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,95	
		Upper Bound	4,27	
	5% Trimmed Mean		4,16	
	Median		4,00	
	Variance		0,685	
	Std. Deviation		0,827	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-0,755	0,241
	Kurtosis		0,714	0,478
X3.16	Mean		3,77	0,085
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,60	
		Upper Bound	3,94	
	5% Trimmed Mean		3,79	
	Median		4,00	
	Variance		0,724	
	Std. Deviation		0,851	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-0,139	0,241
	Kurtosis		-0,182	0,478
X3.17	Mean		3,88	0,078
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,72	
		Upper Bound	4,04	
	5% Trimmed Mean		3,90	
	Median		4,00	
	Variance		0,612	



**© 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.

Std. Deviation	0,782	
Minimum	1	
Maximum	5	
Range	4	
Interquartile Range	1	
Skewness	-0,431	0,241
Kurtosis	0,668	0,478
X3.18 Mean	3,92	0,079
95% Lower Confidence Interval for Mean	3,76	
Upper Bound	4,08	
5% Trimmed Mean	3,93	
Median	4,00	
Variance	0,620	
Std. Deviation	0,787	
Minimum	2	
Maximum	5	
Range	3	
Interquartile Range	2	
Skewness	-0,110	0,241
Kurtosis	-0,803	0,478

**Hasil Analisis Keputusan Pembelian (Y)**

**Descriptives**

	Statistic	Std. Error
Y1 Mean	4,33	0,079
95% Lower Confidence Interval for Mean	4,17	
Upper Bound	4,49	
5% Trimmed Mean	4,39	
Median	5,00	
Variance	0,627	
Std. Deviation	0,792	
Minimum	2	
Maximum	5	
Range	3	
Interquartile Range	1	
Skewness	-0,914	0,241
Kurtosis	0,000	0,478



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

Y2	Mean		3,73	0,089
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,55	
		Upper Bound	3,91	
	5% Trimmed Mean		3,76	
	Median		4,00	
	Variance		0,785	
	Std. Deviation		0,886	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-0,061	0,241
	Kurtosis		-0,828	0,478
	Y3	Mean		4,00
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,84	
		Upper Bound	4,16	
5% Trimmed Mean			4,03	
Median			4,00	
Variance			0,667	
Std. Deviation			0,816	
Minimum			1	
Maximum			5	
Range			4	
Interquartile Range			2	
Skewness			-0,568	0,241
Kurtosis			0,529	0,478
Y4		Mean		4,21
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,06	
		Upper Bound	4,36	
	5% Trimmed Mean		4,24	
	Median		4,00	
	Variance		0,551	
	Std. Deviation		0,743	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
Interquartile Range		1		

Skewness	-0,511	0,241
Kurtosis	-0,501	0,478

## LAMPIRAN 10

### Hasil Output Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68247076
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.041
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

#### Uji Multikolinearitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.195	1.074		3.904	.000		
	WOM	.169	.121	.144	1.394	.167	.417	2.400
	CITRA MEREK	.123	.100	.140	1.229	.222	.339	2.948
	KUALITAS LAYANAN	.115	.026	.528	4.474	.000	.318	3.142

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

#### Uji Heteroskedastisitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

© 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





Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.059	.606		1.747	.084
	WOM	.040	.068	.090	.582	.562
	CITRA MEREK	-.100	.056	-.304	-1.771	.080
	KUALITAS LAYANAN	.021	.014	.256	1.445	.152

a. Dependent Variable: RES2

## LAMPIRAN 11

### Hasil Output Analisa Regresi Berganda

#### Uji F

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	379.470	3	126.490	43.331	.000 <sup>b</sup>
	Residual	280.240	96	2.919		
	Total	659.710	99			

Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, WOM, CITRA MEREK

#### Uji T

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.195	1.074		3.904	.000
	WOM	.169	.121	.144	1.394	.167
	CITRA MEREK	.123	.100	.140	1.229	.222
	KUALITAS LAYANAN	.115	.026	.528	4.474	.000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

#### Koefisien Determinasi

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.195 <sup>a</sup>	.038	.008	.96443

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, WOM, CITRA MEREK

##### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.3693	19.4953	16.2700	1.95781	100
Residual	-4.43520	3.69555	.00000	1.68247	100
Std. Predicted Value	-4.546	1.647	.000	1.000	100

Std. Residual	-2.596	2.163	.000	.985	100
---------------	--------	-------	------	------	-----

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

## LAMPIRAN 12

### Tabel Statistik

#### Tabel R

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

## DISTRIBUSI NILAI $r_{\text{tabel}}$ SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	<b>0.361</b>	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
2	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
3	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
4	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
5	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
6	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
7	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
8	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
9	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
10	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
15	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
20	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
30	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76

C

Hak cipta milik IBKKG; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Tabel T

## Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741

**Catatan :** Probabilita yang lebih kecil ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung.

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.