

LAMPIRAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





LAMPIRAN 1 KUESIONER

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam
Salam Sejahtera
Yth. Saudara/i Responden

Mohon izin memperkenalkan diri. Saya, Andrew Nicky Kurniawan, merupakan mahasiswa tingkat akhir dari Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI JAKARTA". Adapun, penelitian ini dilakukan dalam rangka pemenuhan salah satu syarat kelulusan.

Sehubungan dengan alasan tersebut, maka, sekiranya saya mohon bantuan dan ketersediaan Saudara/i untuk dapat mengisi kuisisioner di bawah ini. Segala bentuk informasi yang tertuang dalam kuisisioner ini akan dijamin kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis. Demikian permohonan yang dapat saya sampaikan. Atas ketersediaan dan partisipasi Saudara/i diucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Andrew Nicky Kurniawan

PERTANYAAN SARINGAN

Apakah Anda pernah mengonsumsi produk minuman Kopi Kenangan? (Jika tidak pernah, maka pengisian kuisisioner cukup sampai di sini)	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
Seberapa sering Anda mengonsumsi produk Kopi Kenangan dalam satu bulan terakhir?	<input type="checkbox"/> 1 – 5 Kali <input type="checkbox"/> 6 – 8 Kali <input type="checkbox"/> 9 – 10 Kali <input type="checkbox"/> > 10 Kali



IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/> Memilih Tidak Menjawab
Usia	<input type="checkbox"/> 17 – 27 Tahun <input type="checkbox"/> 28 – 38 Tahun <input type="checkbox"/> 39 – 49 Tahun <input type="checkbox"/> > 49 Tahun
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP/MTs <input type="checkbox"/> SMA/SMK/MA <input type="checkbox"/> Diploma - D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> Sarjana – D4/S1 <input type="checkbox"/> Magister – S2 <input type="checkbox"/> Doktor - S3
Apa pekerjaan Anda sekarang?	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Anggota TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Tenaga Kesehatan <input type="checkbox"/> Pengusaha/Pedagang <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Dosen/Guru <input type="checkbox"/> Lainnya _____

PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner: Berikan pilihan jawaban untuk setiap pernyataan pada salah satu kolom, sesuai dengan pilihan Saudara/i. Kriteria jawaban yang ada adalah sebagai berikut.



Keterangan Jawaban **Skor**

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Semakin besar angka/semakin ke arah kanan, maka menunjukkan bahwa Saudara/i semakin setuju dengan pernyataan yang diberikan.

1. Pemasaran Media Sosial

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Terdapat konten yang menarik melalui laman media sosial Instagram dan Tik Tok Kopi Kenangan					
2.	Konten pada laman media sosial Instagram dan Tik Tok Kopi Kenangan meyakinkan saya untuk mengonsumsi produk Kopi Kenangan					
3.	Saya dapat menemukan informasi terkait produk di dalam laman media sosial Instagram dan Tik Tok Kopi Kenangan					
4.	Saya dapat menemukan informasi terkait promosi di dalam laman media sosial Instagram dan Tik Tok Kopi Kenangan					
5.	Kopi Kenangan memberikan respon yang baik terhadap pelanggan melalui komentar postingan akun media sosial Instagram dan Tik Tok					
6.	Saya dapat memberikan kritik dan saran melalui laman media sosial Instagram dan Tik Tok Kopi Kenangan					
7.	Kopi Kenangan memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk mengikuti acara yang diselenggarakan melalui laman media sosial Instagram dan Tik Tok Kopi Kenangan					
8.	Kopi Kenangan melakukan reposting konten pelanggan pada laman media sosial Instagram dan Tik Tok					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, menyalin, atau menyalin 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.



2. Citra Merek

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kopi Kenangan memberikan manfaat bagi saya					
2	Saya puas mengonsumsi produk Kopi Kenangan					
3	Setelah mengonsumsi Kopi Kenangan mampu membentuk ikatan emosional yang kuat dengan saya					
4	Saya dengan mudah memahami informasi terkait produk Kopi Kenangan					
5	Kopi Kenangan memiliki nama produk yang unik					
6	Kopi Kenangan memberikan varian rasa yang beragam dalam <i>menu</i> -nya terutama pada produk minuman kopi					
7	Saya dapat mengenali produk Kopi Kenangan hanya dari tampilan kemasannya					

3. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, bahan baku yang digunakan dalam produk Kopi Kenangan berkualitas baik					
2.	<i>Menu</i> Kopi Kenangan yang dibeli memiliki cita rasa yang sesuai dengan harapan					
3.	Saya dilayani dengan ramah ketika hendak melakukan pembelian produk Kopi Kenangan					
4.	Saya puas dengan pelayanan Kopi Kenangan					
5.	Saya merasa senang ketika mengonsumsi produk Kopi Kenangan					
6.	Saya selalu tertarik untuk mengonsumsi produk Kopi Kenangan					
7.	Produk Kopi Kenangan relatif lebih terjangkau dibandingkan kompetitornya					
8.	Harga produk Kopi Kenangan sebanding dengan kualitas yang diberikan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

9.	Produk Kopi Kenangan relatif mudah untuk didapatkan					
10.	Saya tidak memerlukan biaya yang besar untuk mendapatkan produk Kopi Kenangan					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 2

DATA PROFIL RESPONDEN

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
2	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
3	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
4	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
5	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
6	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
7	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
8	Perempuan	28-38 tahun	Pegawai Swasta
9	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
10	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
11	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
12	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
13	Laki-Laki	17-27 tahun	Pengusaha/Pedagang
14	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
15	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
16	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
17	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
18	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
19	Perempuan	28-38 tahun	Pegawai Swasta
20	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
21	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
22	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
23	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
24	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
25	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
26	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
27	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
28	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
29	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
30	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
31	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
32	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
33	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
34	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
35	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
36	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
37	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
38	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
39	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
40	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
41	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
42	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
43	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
44	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
45	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
46	Perempuan	17-27 tahun	Tenaga Kesehatan
47	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
48	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
49	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
50	Perempuan	17-27 tahun	Pegawai Swasta
51	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
52	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
53	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
54	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
55	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
56	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
57	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
58	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
59	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
60	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
61	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
62	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
63	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
64	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
65	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
66	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
67	Perempuan	17-27 tahun	Pegawai Swasta
68	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
69	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
70	Perempuan	17-27 tahun	Pegawai Swasta
71	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
72	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
73	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
74	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
75	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
76	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
77	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
78	Perempuan	17-27 tahun	Pegawai Swasta
79	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
80	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
81	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
82	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
83	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
84	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
85	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBKKG (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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
86	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
87	Perempuan	17-27 tahun	Pegawai Swasta
88	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
89	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
90	Laki-Laki	28-38 tahun	Pegawai Swasta
91	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
92	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
93	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
94	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
95	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
96	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
97	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
98	Perempuan	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa
99	Laki-Laki	17-27 tahun	Pegawai Swasta
100	Laki-Laki	17-27 tahun	Pelajar/Mahasiswa

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pendidikan 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 3

DATA KUESIONER VARIABEL PEMASARAN MEDIA SOSIAL

No.	SM1	SM2	SM3	SM4	SM5	SM6	SM7	SM8
1	2	2	3	2	3	3	3	4
2	3	3	3	2	4	3	5	3
3	4	2	2	2	1	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	5	5
5	5	3	2	2	2	3	5	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	4	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	2	3	3	3	3
10	3	3	2	2	1	3	3	3
11	5	4	2	2	1	3	5	3
12	5	3	3	3	3	3	5	3
13	3	4	3	5	4	5	3	5
14	3	2	2	2	2	1	2	2
15	3	3	3	2	3	3	3	3
16	3	2	2	2	2	2	3	2
17	3	3	3	3	5	3	3	5
18	3	2	3	2	3	3	3	3
19	3	3	2	1	1	2	3	3
20	3	3	3	2	3	3	5	3
21	3	3	3	3	2	3	3	3
22	3	3	2	2	2	2	3	3
23	3	2	2	2	2	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	2	2	3	3	3
26	3	3	3	1	3	5	3	3
26	3	3	3	1	3	5	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	3
28	3	3	5	2	2	3	5	5
29	3	2	2	2	3	3	5	3
30	3	3	2	1	2	2	3	3
31	3	3	3	3	3	3	5	5
32	3	3	2	3	3	3	3	3
33	3	3	2	2	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	5	3
35	3	3	3	2	3	3	3	4
36	3	3	3	1	3	5	3	3
37	5	3	3	3	3	3	5	5
38	3	3	2	3	3	3	3	2
39	5	4	4	4	4	4	4	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	4	3

© Hak Cipta Sekolah 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.



42	5	4	4	4	5	5	5	5
43	5	4	4	4	4	4	5	5
44	5	5	5	5	5	4	4	4
45	5	5	5	4	4	4	4	4
46	4	5	5	5	4	4	4	4
47	5	4	5	5	5	5	4	5
48	3	2	2	2	2	2	3	3
49	4	4	4	4	5	5	5	5
50	5	4	5	5	4	5	5	5
51	3	3	3	3	3	3	3	3
52	5	4	4	5	5	5	4	4
53	5	4	4	4	4	5	4	4
54	5	4	5	5	5	4	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	4	4	5	5	5	4	5
57	5	4	5	4	4	4	5	4
58	3	3	3	2	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	4	4	3
62	3	3	2	2	2	3	3	3
63	3	3	4	3	4	4	3	3
64	4	4	4	4	4	5	5	5
65	3	3	2	2	2	2	3	2
66	4	4	4	4	4	4	4	5
67	3	3	2	2	2	2	3	3
68	3	3	2	2	2	2	3	3
69	3	4	4	5	4	4	4	4
70	5	4	4	4	3	4	5	4
71	4	4	4	4	5	4	4	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	5
75	5	4	4	4	4	4	5	4
76	5	4	5	4	5	5	5	5
77	5	4	4	4	4	4	5	5
78	4	4	4	5	4	5	4	4
81	4	4	5	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	5	4	4
83	4	4	5	4	4	4	4	4
84	4	4	4	5	4	4	4	5
85	5	4	4	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	5	4	4	5	5
90	4	4	4	4	4	4	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

92	5	4	4	4	4	4	4	5
93	5	4	5	4	4	5	5	5
94	5	4	4	5	4	4	5	5
95	5	4	4	4	3	4	5	4
96	4	4	5	4	5	4	5	4
97	4	4	4	4	5	5	5	4
98	4	4	4	4	3	4	4	5
99	5	4	5	5	4	5	5	5
100	3	2	3	3	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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

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

LAMPIRAN 4

DATA KUESIONER VARIABEL CITRA MEREK

No.	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7
1	4	2	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	2	3	3	3	3
12	5	5	5	5	5	3	3
13	5	3	3	3	3	5	3
14	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	3	3	3
17	3	5	5	5	3	3	3
18	2	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	3	3	3	3	3
23	3	5	3	3	3	3	3
24	3	3	5	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	3	3	3	3	2
27	3	3	3	3	2	3	3
28	3	5	3	3	5	3	5
29	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	2	3	2	3
31	5	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	2
36	3	2	3	3	3	3	3
37	5	4	5	5	4	3	5
38	3	3	3	3	3	4	3
39	5	4	4	5	5	4	5
40	4	5	5	4	4	4	5

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 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.



41	4	4	3	4	4	4	4
42	5	4	4	4	4	5	5
43	5	4	4	4	4	5	4
44	5	5	5	5	4	5	4
45	4	4	5	5	5	5	5
46	5	4	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	5	5
48	2	3	3	3	3	3	3
49	5	5	4	4	4	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5
51	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	5	4	5	5	5
53	4	5	4	5	4	4	4
54	5	5	4	4	4	5	5
55	4	3	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4
57	5	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	2	3	3
59	3	4	3	3	3	3	3
60	4	3	3	4	3	3	4
61	4	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3
63	4	3	3	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	5	5
65	3	3	3	3	3	3	3
66	5	5	4	4	4	4	5
67	3	3	3	3	2	2	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	5	4	5	4
70	4	4	4	4	4	5	4
71	4	4	4	5	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	4	4	5	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4
77	4	5	5	5	5	5	4
78	5	4	4	4	5	5	5
79	5	5	5	4	4	4	5
80	4	5	4	5	5	4	5
81	5	5	4	5	5	5	5
82	4	5	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	4	5	5	5

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.

86	4	4	4	5	5	4	4
87	5	5	4	4	4	4	5
88	4	4	4	4	4	4	4
89	4	5	5	5	5	5	5
90	4	4	5	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4
92	4	5	5	5	5	5	5
93	4	5	4	5	4	4	4
94	4	5	4	4	4	4	4
95	4	5	5	5	5	5	5
96	5	4	4	4	4	4	4
97	4	5	5	5	4	4	4
98	5	5	5	5	4	5	4
99	4	5	5	5	5	5	5
100	2	3	3	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

LAMPIRAN 5

DATA KUESIONER VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No.	KEP 1	KEP 2	KEP 3	KEP 4	KEP 5	KEP 6	KEP 7	KEP 8	KEP 9	KEP 10
1	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4
2	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3
3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3
4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4
5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	5
6	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
7	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5
8	3	2	3	2	3	5	2	3	3	3
9	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
12	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
14	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
15	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
16	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
17	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5
18	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
19	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5
20	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3
21	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3
22	5	5	3	3	5	5	2	3	3	3
23	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
24	5	5	3	2	3	5	3	3	3	3
25	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
28	5	5	2	3	5	5	5	5	3	2
29	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5
32	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
33	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
35	4	5	3	3	3	4	2	3	2	3
36	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
37	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
40	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
41	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5

1. Ditaring 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 umum tentang isi dari sumber yang dikutip;
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

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

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



44	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
46	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
47	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
48	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
49	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
53	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
54	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
55	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
56	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
62	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
65	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
66	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
67	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
70	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
71	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
74	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
75	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
76	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
77	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
78	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
79	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
80	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
81	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
82	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
85	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
88	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
89	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
90	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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



92	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
93	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
94	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
95	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
96	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
97	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
98	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
99	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring 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 publikasi dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Ditaring mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 6

HASIL PENGUJIAN UJI *CONVERGENT VALIDITY* KUESIONER

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

1. Pemasaran Media Sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

SM1	0.806
SM2	0.859
SM3	0.889
SM4	0.883
SM5	0.831
SM6	0.849
SM7	0.742
SM8	0.828

2. Citra Merek

CM1	0.781
CM2	0.873
CM3	0.840
CM4	0.865
CM5	0.913
CM6	0.794
CM7	0.853

3. Kepuasan Pelanggan

KEP 1	0.803
KEP 2	0.799
KEP 3	0.795
KEP 4	0.817
KEP 5	0.785
KEP 6	0.789
KEP 7	0.815
KEP 8	0.830
KEP 9	0.808
KEP 10	0.814

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 7

HASIL PENGUJIAN UJI *CROSS LOADING* KUESIONER

	CM	KEP	SM
CM1	0.781		
CM2	0.873		
CM3	0.840		
CM4	0.865		
CM5	0.913		
CM6	0.794		
CM7	0.853		
KEP 1		0.803	
KEP 10		0.814	
KEP 2		0.799	
KEP 3		0.795	
KEP 4		0.817	
KEP 5		0.785	
KEP 6		0.789	
KEP 7		0.815	
KEP 8		0.830	
KEP 9		0.808	
SM1			0.806
SM2			0.859
SM3			0.889
SM4			0.883
SM5			0.831
SM6			0.849
SM7			0.742
SM8			0.828

©

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 8

HASIL PENGUJIAN UJI *DISCRIMINANT VALIDITY* KUESIONER

Variabel	AVE
Pemasaran Media Sosial	0.701
Citra Merek	0.716
Kepuasan Pelanggan	0.649

LAMPIRAN 9

HASIL PENGUJIAN UJI *COMPOSITE RELIABILITY* KUESIONER

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Pemasaran Media Sosial	0.939
Citra Merek	0.934
Kepuasan Pelanggan	0.941

LAMPIRAN 10

HASIL PENGUJIAN UJI *CRONBACH'S ALPHA* KUESIONER

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Pemasaran Media Sosial	0.938
Citra Merek	0.933
Kepuasan Pelanggan	0.940

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 11

HASIL PENGUJIAN R Square

Variabel	R Square
Kepuasan Pelanggan	0.846

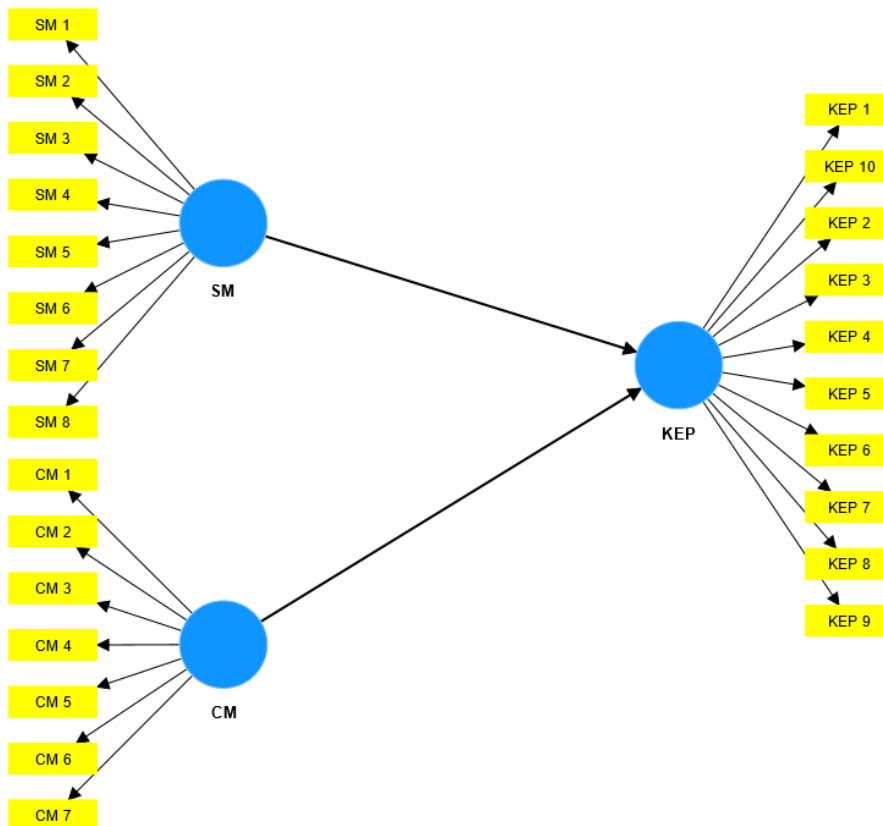
LAMPIRAN 12

HASIL PENGUJIAN UJI T STATISTIK

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X ₁ → Y	0.394	4.695	0.000
X ₂ → Y	0.560	7.267	0.000

LAMPIRAN 13

KERANGKA MODEL PENELITIAN



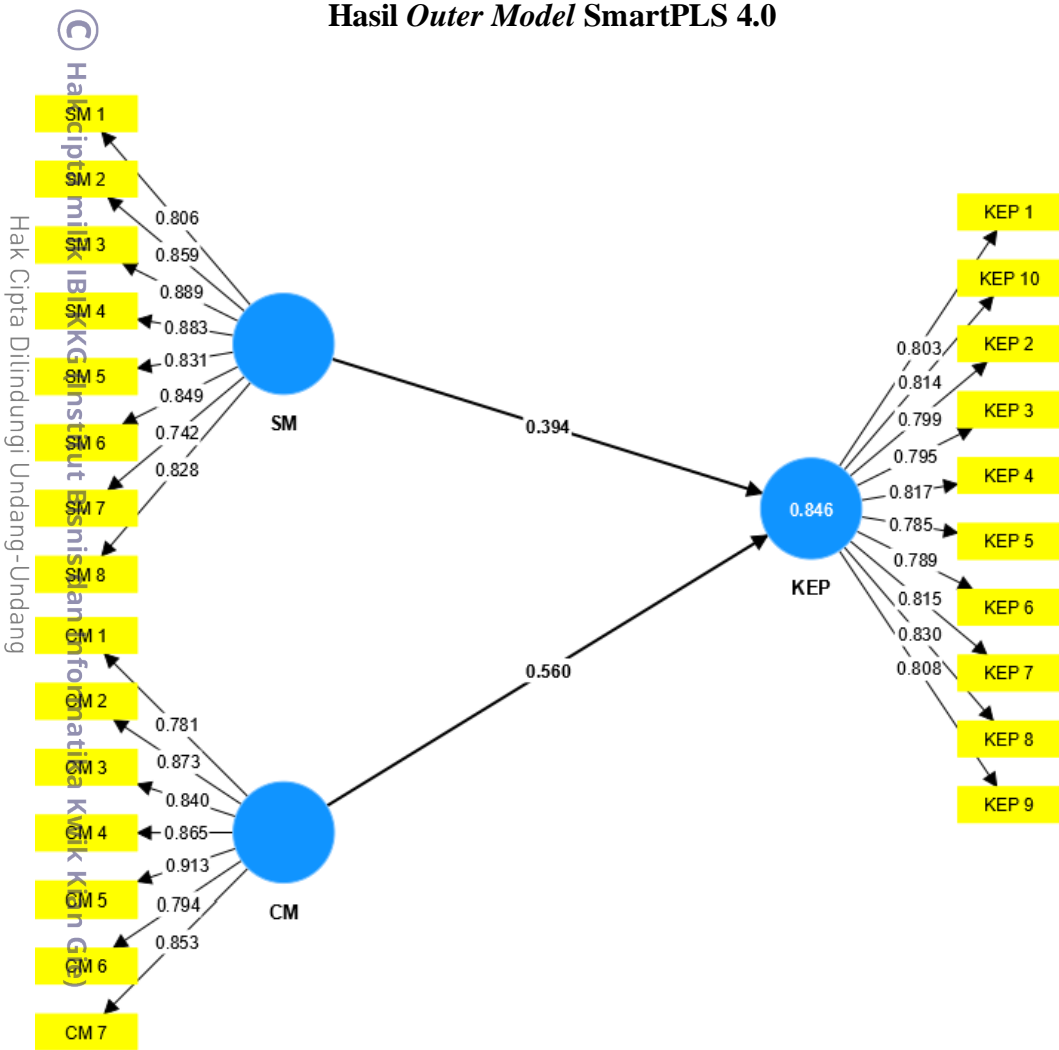
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

LAMPIRAN 14

Hasil Outer Model SmartPLS 4.0



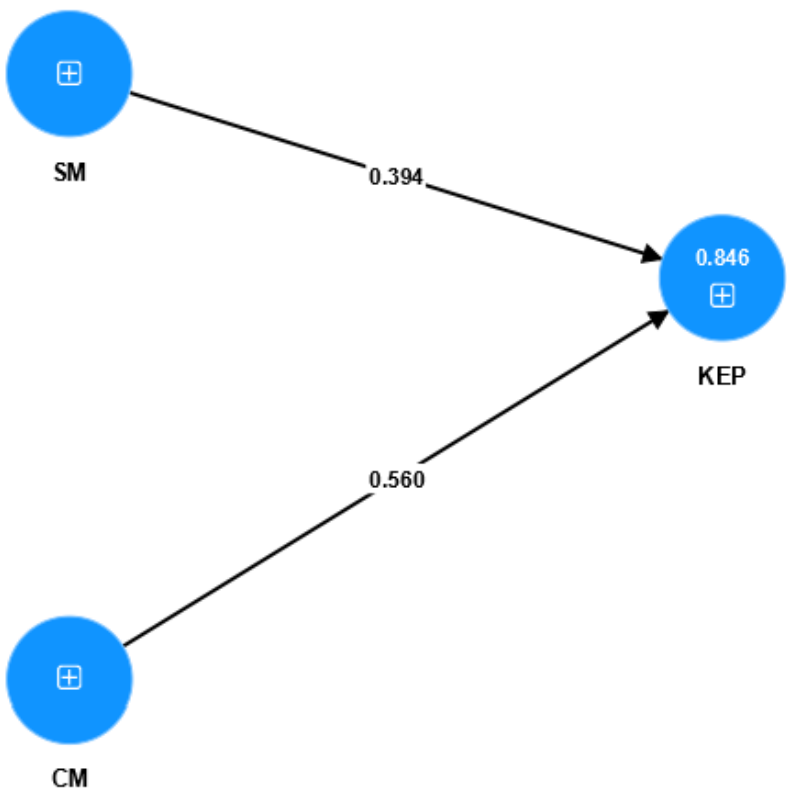
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 15

Hasil *Inner Model* SmartPLS 4.0



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

