



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Natalia Rebecca, mahasiswi Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Karya Akhir (skripsi) terkait Mediasi *Brand Trust* pada Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Engagement* terhadap *Brand Loyalty* Bukalapak (Studi Kasus pada *Followers* Akun Instagram @bukalapak). Adapun kriteria atau syarat partisipan yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. *Followers* akun Instagram @bukalapak.
2. Pernah berinteraksi dengan Bukalapak melalui akun Instagram @bukalapak minimal tiga kali.
3. Pernah berbelanja melalui aplikasi/*website* Bukalapak minimal dua kali.

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan, saya mohon bantuan dan kesediaan Anda untuk terlibat pada penelitian ini dan memberikan jawaban yang akurat sesuai dengan apa yang Anda pernah alami. Atas perhatian dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Bagian I: Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Apakah Anda merupakan *followers* akun Instagram @bukalapak?
 - Ya
 - Tidak
2. Apakah Anda pernah berinteraksi dengan Bukalapak melalui akun Instagram @bukalapak minimal tiga kali? (Misalnya: memberikan *like* dan *comment* pada konten yang diunggah, membaca *caption* foto/video, mengikuti kegiatan *giveaway*, dll.)
 - Ya
 - Tidak



3. Apakah Anda pernah berbelanja melalui aplikasi/*website* Bukalapak minimal dua kali?

- Ya
- Tidak

Bagian II: Profil Responden

Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama:

2. Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

3. Usia:

- 17 - 25 tahun
- 26 - 35 tahun
- 36 - 45 tahun
- 46 tahun

4. Pekerjaan:

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan Swasta
- Pengusaha
- Lainnya

5. Kota Domisili Anda:

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.



Bagian III: Pertanyaan Penelitian

Berikan tanda (●) pada pendapat yang Anda anggap sesuai.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Customer Experience

| No. | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Aplikasi/ <i>website</i> Bukalapak mudah untuk digunakan. | | | | | |
| 2. | Aplikasi/ <i>website</i> Bukalapak memungkinkan pelanggan untuk berbagi ulasan produk dengan pelanggan lain. | | | | | |
| 3. | Menu aplikasi/ <i>website</i> Bukalapak dapat disesuaikan dengan keinginan saya (misalnya memilih kategori, tipe, atau merek produk yang diinginkan). | | | | | |
| 4. | Aplikasi/ <i>website</i> Bukalapak memiliki metode pembayaran yang aman. | | | | | |
| 5. | Kualitas produk yang saya beli di Bukalapak sesuai dengan ekspektasi saya. | | | | | |
| 6. | Bukalapak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan. | | | | | |
| 7. | Bukalapak menyediakan produk yang bervariasi baik dari segi harga maupun kualitas. | | | | | |

Customer Engagement

| No. | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya antusias mengikuti <i>event</i> / <i>giveaway</i> yang diadakan oleh Bukalapak pada akun Instagram @bukalapak. | | | | | |
| 2. | Saya senang berinteraksi dengan Bukalapak melalui akun Instagram @bukalapak. | | | | | |
| 3. | Saya meluangkan waktu untuk berinteraksi dengan Bukalapak melalui akun Instagram @bukalapak. | | | | | |
| 4. | Saya merasa waktu cepat berlalu ketika saya berinteraksi dengan Bukalapak melalui akun Instagram @bukalapak. | | | | | |
| 5. | Saya membagikan pengalaman saya berbelanja di Bukalapak kepada <i>followers</i> lain akun Instagram @bukalapak. | | | | | |
| 6. | Saya mencari informasi mengenai Bukalapak melalui akun Instagram @bukalapak. | | | | | |
| 7. | Saya mengatakan hal positif mengenai akun Instagram @bukalapak kepada orang lain. | | | | | |



Brand Trust

| No. | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya percaya Bukalapak memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan belanja <i>online</i> pelanggan. | | | | | |
| 2. | Saya percaya bahwa Bukalapak akan memenuhi janji-janjinya. | | | | | |
| 3. | Saya percaya Bukalapak mengutamakan kepentingan pelanggan ketika terjadi masalah tidak terduga. | | | | | |

Brand Loyalty

| No. | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya mengatakan hal positif tentang Bukalapak kepada orang lain. | | | | | |
| 2. | Saya merekomendasikan Bukalapak kepada orang lain yang meminta saran kepada saya. | | | | | |
| 3. | Saya mempertimbangkan Bukalapak sebagai pilihan pertama situs belanja <i>online</i> . | | | | | |
| 4. | Saya akan melakukan lebih banyak pembelian ulang di Bukalapak dalam beberapa tahun mendatang. | | | | | |

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 2 : Data Pilot Study

| No | Customer Experience | | | | | | | Customer Engagement | | | | | | | Brand Trust | | | Brand Loyalty | | | |
|----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|-----|-----|---------------|-----|-----|-----|
| | CX1 | CX2 | CX3 | CX4 | CX5 | CX6 | CX7 | CE1 | CE2 | CE3 | CE4 | CE5 | CE6 | CE7 | BT1 | BT2 | BT3 | BL1 | BL2 | BL3 | BL4 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 14 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dibuatkan sumber:
penyusunan laporan,



Lampiran 3 : Profil Responden

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pekerjaan | Kota Domisili | Provinsi |
|----|---------------|-------------|-------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 2 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 3 | Pria | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 4 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | bekasi | Jawa Barat |
| 5 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 6 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta pusat | DKI Jakarta |
| 7 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 8 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 9 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Selatan | DKI Jakarta |
| 10 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bandung | Jawa Barat |
| 11 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta pusat | DKI Jakarta |
| 12 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | bekasi | Jawa Barat |
| 13 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 14 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 15 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 16 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta utara | DKI Jakarta |
| 17 | Wanita | 26-35 tahun | Lainnya | Bekasi | Jawa Barat |
| 18 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 19 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Barat | DKI Jakarta |
| 20 | Wanita | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Bekasi | Jawa Barat |
| 21 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 22 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | depok | Jawa Barat |
| 23 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta Barat | DKI Jakarta |
| 24 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Timur | DKI Jakarta |
| 25 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bogor | Jawa Barat |
| 26 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 27 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 28 | Wanita | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Surabaya | Jawa Timur |
| 29 | Wanita | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 30 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 31 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Pusat | DKI Jakarta |
| 32 | Pria | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Kota Bekasi | Jawa Barat |
| 33 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 34 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 35 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bogor | Jawa Barat |
| 36 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta | DKI Jakarta |
| 37 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 38 | Pria | 36-45 tahun | Pengusaha | Jakarta | DKI Jakarta |
| 39 | Pria | 26-35 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 40 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 41 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 42 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 43 | Pria | 36-45 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta Selatan | DKI Jakarta |
| 44 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 45 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Depok | Jawa Barat |
| 46 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |

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 | Kota Domisili | Provinsi |
|----|---------------|-------------|-------------------|-----------------|-------------|
| 47 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta utara | DKI Jakarta |
| 48 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 49 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta selatan | DKI Jakarta |
| 50 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi barat | Jawa Barat |
| 51 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Surabaya | Jawa Timur |
| 52 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 53 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | bekasi | Jawa Barat |
| 54 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 55 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 56 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 57 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 58 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 59 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 60 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 61 | Wanita | ≥46 tahun | Pengusaha | Bekasi | Jawa Barat |
| 62 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta Barat | DKI Jakarta |
| 63 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 64 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 65 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Barat | DKI Jakarta |
| 66 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 67 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Barito Utara | Kalimantan |
| 68 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Makassar | Sulawesi |
| 69 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Lampung | Sumatera |
| 70 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Subang | Jawa Barat |
| 71 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Magelang | Jawa Tengah |
| 72 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | bekasi barat | Jawa Barat |
| 73 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 74 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Timur | DKI Jakarta |
| 75 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 76 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 77 | Wanita | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Bandung | Jawa Barat |
| 78 | Pria | 36-45 tahun | Lainnya | Bekasi | Jawa Barat |
| 79 | Wanita | ≥46 tahun | Pengusaha | Bogor | Jawa Barat |
| 80 | Wanita | 36-45 tahun | Lainnya | Jakarta | DKI Jakarta |
| 81 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 82 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 83 | Pria | 36-45 tahun | Lainnya | Bekasi | Jawa Barat |
| 84 | Pria | 36-45 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta Barat | DKI Jakarta |
| 85 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 86 | Pria | 17-25 tahun | Pengusaha | Jakarta | DKI Jakarta |
| 87 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jogja | Jawa Tengah |
| 88 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bandung | Jawa Barat |
| 89 | Wanita | 36-45 tahun | Pengusaha | Bekasi | Jawa Barat |
| 90 | Pria | ≥46 tahun | Pengusaha | Bekasi | Jawa Barat |
| 91 | Wanita | 26-35 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Selatan | DKI Jakarta |
| 92 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 93 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |

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 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 | Kota Domisili | Provinsi |
|-----|---------------|-------------|-------------------|----------------|-------------|
| 94 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Batam | Sumatera |
| 95 | Wanita | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Bandung | Jawa Barat |
| 96 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta | DKI Jakarta |
| 97 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 98 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 99 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Depok | Jawa Barat |
| 100 | Wanita | 26-35 tahun | Lainnya | Jakarta Pusat | DKI Jakarta |
| 101 | Pria | 26-35 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta | DKI Jakarta |
| 102 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Denpasar | Bali |
| 103 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta barat | DKI Jakarta |
| 104 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 105 | Wanita | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Bekasi | Jawa Barat |
| 106 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Sidoarjo | Jawa Timur |
| 107 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 108 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jawa timur | Jawa Timur |
| 109 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 110 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Surabaya | Jawa Timur |
| 111 | Wanita | 17-25 tahun | Lainnya | jakarta | DKI Jakarta |
| 112 | Pria | 26-35 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 113 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | bogor | Jawa Barat |
| 114 | Pria | 26-35 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 115 | Wanita | 36-45 tahun | Pengusaha | Jakarta | DKI Jakarta |
| 116 | Pria | 17-25 tahun | Pengusaha | Jakarta | DKI Jakarta |
| 117 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 118 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Yogyakarta | Jawa Tengah |
| 119 | Pria | 17-25 tahun | Lainnya | Jakarta Timur | DKI Jakarta |
| 120 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 121 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Yogyakarta | Jawa Tengah |
| 122 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Pusat | DKI Jakarta |
| 123 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Yogyakarta | Jawa Tengah |
| 124 | Wanita | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Tangerang | Banten |
| 125 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta barat | DKI Jakarta |
| 126 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 127 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 128 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Malang | Jawa Timur |
| 129 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bogor | Jawa Barat |
| 130 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 131 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Medan | Sumatera |
| 132 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Samarinda | Kalimantan |
| 133 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 134 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bandar Lampung | Sumatera |
| 135 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Majalengka | Jawa Barat |
| 136 | Pria | 26-35 tahun | Pengusaha | Medan | Sumatera |
| 137 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 138 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 139 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 140 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Surabaya | Jawa Timur |

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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 | Kota Domisili | Provinsi |
|-----|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|
| 141 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Yogyakarta | Jawa Tengah |
| 142 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Yogyakarta | Jawa Tengah |
| 143 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 144 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | bekasi | Jawa Barat |
| 145 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | bandung | Jawa Barat |
| 146 | Wanita | 36-45 tahun | Karyawan Swasta | bogor | Jawa Barat |
| 147 | Wanita | 36-45 tahun | Pengusaha | bekasi | Jawa Barat |
| 148 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 149 | Wanita | 36-45 tahun | Pengusaha | Semarang | Jawa Tengah |
| 150 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 151 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 152 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Sidoarjo | Jawa Timur |
| 153 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Depok | Jawa Barat |
| 154 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Yogyakarta | Jawa Tengah |
| 155 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bandung | Jawa Barat |
| 156 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 157 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Surabaya | Jawa Timur |
| 158 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 159 | Wanita | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 160 | Wanita | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta utara | DKI Jakarta |
| 161 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 162 | Wanita | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta barat | DKI Jakarta |
| 163 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | tangerang | Banten |
| 164 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bandung | Jawa Barat |
| 165 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 166 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Barat | DKI Jakarta |
| 167 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Barat | DKI Jakarta |
| 168 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 169 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 170 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta barat | DKI Jakarta |
| 171 | Pria | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 172 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Malang | Jawa Timur |
| 173 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 174 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta Utara | DKI Jakarta |
| 175 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 176 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta | DKI Jakarta |
| 177 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Depok | Jawa Barat |
| 178 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Bogor | Jawa Barat |
| 179 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | surabaya | Jawa Timur |
| 180 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 181 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta | DKI Jakarta |
| 182 | Wanita | ≥46 tahun | Lainnya | Bandung | Jawa Barat |
| 183 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 184 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 185 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 186 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | jakarta | DKI Jakarta |
| 187 | Pria | 17-25 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta barat | DKI Jakarta |

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 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 | Kota Domisili | Provinsi |
|-----|---------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|
| 188 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Tangerang | Banten |
| 189 | Pria | 17-25 tahun | Pengusaha | Surabaya | Jawa Timur |
| 190 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Bekasi | Jawa Barat |
| 191 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 192 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Jakarta | DKI Jakarta |
| 193 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bandung | Jawa Barat |
| 194 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Yogyakarta | Jawa Tengah |
| 195 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Depok | Jawa Barat |
| 196 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Bekasi | Jawa Barat |
| 197 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 198 | Pria | 36-45 tahun | Pengusaha | Jakarta | DKI Jakarta |
| 199 | Pria | 36-45 tahun | Karyawan Swasta | Bekasi | Jawa Barat |
| 200 | Pria | 26-35 tahun | Pengusaha | Makassar | Sulawesi |
| 201 | Pria | 36-45 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 202 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Surabaya | Jawa Timur |
| 203 | Pria | 36-45 tahun | Karyawan Swasta | Bogor | Jawa Barat |
| 204 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Jakarta | DKI Jakarta |
| 205 | Wanita | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 206 | Pria | 17-25 tahun | Pengusaha | Bekasi | Jawa Barat |
| 207 | Pria | 17-25 tahun | Pelajar/Mahasiswa | Bekasi | Jawa Barat |
| 208 | Pria | 26-35 tahun | Karyawan Swasta | Tangerang | Banten |
| 209 | Pria | 36-45 tahun | Karyawan Swasta | Surabaya | Jawa Timur |
| 210 | Pria | 26-35 tahun | Pengusaha | Depok | Jawa Barat |

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 4 : Data Penelitian

Customer Experience

| No | Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | CX1 | CX2 | CX3 | CX4 | CX5 | CX6 | CX7 |
|----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 3 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 6 | | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 8 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 9 | | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 10 | | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 13 | | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 14 | | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 15 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 17 | | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 18 | | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 20 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 21 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 23 | | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 24 | | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 25 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 26 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 27 | | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 28 | | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 29 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 30 | | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| 31 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 32 | | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 34 | | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 36 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 38 | | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 39 | | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 40 | | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 41 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 42 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 44 | | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 45 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 47 | | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 48 | | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 49 | | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 51 | | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 52 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 53 | | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |

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 | CX1 | CX2 | CX3 | CX4 | CX5 | CX6 | CX7 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 54 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 60 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 61 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 75 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 80 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 83 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 86 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 92 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 93 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 95 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 101 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 104 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 106 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 107 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 108 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 109 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |

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 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 | CX1 | CX2 | CX3 | CX4 | CX5 | CX6 | CX7 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 111 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 115 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 116 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 120 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 121 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 125 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 126 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 132 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 135 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 136 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 137 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 140 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 142 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 143 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 144 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 151 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 154 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 155 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 157 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 158 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 160 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 161 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 162 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 163 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 165 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 166 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 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 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 | CX1 | CX2 | CX3 | CX4 | CX5 | CX6 | CX7 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 168 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 169 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 170 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 171 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 173 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 174 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 175 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 176 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 177 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 178 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 179 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 180 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 182 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 183 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 185 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 187 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 188 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 189 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 190 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 191 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 192 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 193 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 194 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 195 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 196 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 197 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 199 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 200 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 201 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 202 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 203 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 204 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 205 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 206 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 207 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 208 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 209 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 210 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |

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

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

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



Customer Engagement

| No | CE1 | CE2 | CE3 | CE4 | CE5 | CE6 | CE7 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 22 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 30 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 34 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 41 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 53 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |

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

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



| No | CE1 | CE2 | CE3 | CE4 | CE5 | CE6 | CE7 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 57 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 58 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 59 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 62 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 63 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 74 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 75 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 79 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 80 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 81 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 86 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 87 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 89 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 90 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 101 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 102 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 103 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 106 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 107 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 109 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 110 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

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 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.



| No | CE1 | CE2 | CE3 | CE4 | CE5 | CE6 | CE7 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 114 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 116 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 119 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 120 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 121 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 124 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 125 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 126 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 130 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 135 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 136 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 137 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 138 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 139 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 140 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 141 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 144 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 147 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 153 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 154 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 155 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 156 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 157 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 158 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 159 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 160 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 161 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 162 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 163 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 166 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 167 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 169 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 170 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Hak cipta milik IBI KKG (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 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.



| No | CE1 | CE2 | CE3 | CE4 | CE5 | CE6 | CE7 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 171 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 172 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 173 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 174 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 176 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 177 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 178 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 |
| 179 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 180 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 181 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 182 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 183 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 185 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 186 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 187 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| 188 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 189 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 190 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| 191 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 192 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 193 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 194 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 195 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 196 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 197 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 198 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 199 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 200 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 201 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 202 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 203 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 204 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 205 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 206 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 207 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 208 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 209 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 210 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |

Hak cipta milik IBI KKG (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 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.



Brand Trust

| No | BT1 | BT2 | BT3 |
|----|-----|-----|-----|
| 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 5 | 4 | 4 |
| 7 | 2 | 4 | 4 |
| 8 | 5 | 4 | 5 |
| 9 | 3 | 2 | 4 |
| 10 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | 5 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 5 | 5 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 4 |
| 15 | 4 | 5 | 3 |
| 16 | 4 | 5 | 5 |
| 17 | 4 | 4 | 5 |
| 18 | 5 | 5 | 3 |
| 19 | 5 | 4 | 5 |
| 20 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 4 |
| 22 | 5 | 4 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 3 |
| 24 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 4 | 5 |
| 28 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 4 | 5 | 3 |
| 34 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 4 | 4 | 3 |
| 36 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 4 |
| 38 | 3 | 4 | 5 |
| 39 | 4 | 5 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 4 |
| 43 | 5 | 4 | 5 |
| 44 | 4 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 5 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 2 |
| 47 | 4 | 4 | 5 |
| 48 | 4 | 4 | 3 |
| 49 | 4 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 5 | 5 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 5 | 5 |
| 54 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 5 | 4 |

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.



| No | BT1 | BT2 | BT3 |
|-----|-----|-----|-----|
| 57 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 2 | 3 | 2 |
| 60 | 3 | 3 | 2 |
| 61 | 4 | 4 | 2 |
| 62 | 3 | 4 | 2 |
| 63 | 5 | 3 | 2 |
| 64 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 5 | 5 |
| 68 | 3 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 4 | 5 |
| 70 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 3 | 4 | 2 |
| 74 | 3 | 3 | 2 |
| 75 | 2 | 2 | 3 |
| 76 | 2 | 2 | 2 |
| 77 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 3 | 2 | 2 |
| 79 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 4 | 2 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 3 |
| 82 | 3 | 3 | 2 |
| 83 | 5 | 4 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 5 | 4 | 5 |
| 86 | 5 | 4 | 5 |
| 87 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 4 | 4 | 3 |
| 90 | 3 | 4 | 3 |
| 91 | 4 | 5 | 5 |
| 92 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 5 | 4 | 4 |
| 94 | 5 | 5 | 5 |
| 95 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 5 | 5 | 4 |
| 101 | 4 | 5 | 4 |
| 102 | 4 | 5 | 4 |
| 103 | 4 | 5 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 5 | 5 | 4 |
| 107 | 5 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 3 |
| 110 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 5 | 5 | 5 |
| 112 | 5 | 5 | 5 |
| 113 | 4 | 4 | 4 |

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 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 | BT1 | BT2 | BT3 |
|-----|-----|-----|-----|
| 114 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 5 | 5 | 5 |
| 116 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 5 | 5 | 5 |
| 118 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 5 | 5 | 5 |
| 120 | 5 | 4 | 5 |
| 121 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 5 | 4 | 4 |
| 123 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 5 | 4 | 4 |
| 125 | 5 | 4 | 4 |
| 126 | 3 | 4 | 5 |
| 127 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 5 |
| 130 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 5 | 5 | 5 |
| 132 | 5 | 5 | 5 |
| 133 | 4 | 5 | 4 |
| 134 | 5 | 4 | 5 |
| 135 | 4 | 4 | 5 |
| 136 | 4 | 5 | 3 |
| 137 | 4 | 3 | 4 |
| 138 | 5 | 5 | 5 |
| 139 | 5 | 5 | 5 |
| 140 | 5 | 5 | 5 |
| 141 | 5 | 5 | 5 |
| 142 | 5 | 3 | 4 |
| 143 | 4 | 3 | 5 |
| 144 | 5 | 4 | 5 |
| 145 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 4 | 4 | 5 |
| 147 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 5 | 5 | 5 |
| 151 | 5 | 5 | 5 |
| 152 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 5 | 4 |
| 154 | 4 | 5 | 5 |
| 155 | 4 | 3 | 3 |
| 156 | 4 | 4 | 4 |
| 157 | 4 | 4 | 5 |
| 158 | 5 | 5 | 4 |
| 159 | 3 | 3 | 3 |
| 160 | 5 | 5 | 4 |
| 161 | 4 | 5 | 5 |
| 162 | 5 | 4 | 5 |
| 163 | 5 | 4 | 5 |
| 164 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 4 | 5 | 4 |
| 166 | 5 | 5 | 4 |
| 167 | 5 | 5 | 5 |
| 168 | 4 | 4 | 3 |
| 169 | 4 | 4 | 4 |
| 170 | 4 | 5 | 4 |

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 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 | BT1 | BT2 | BT3 |
|-----|-----|-----|-----|
| 171 | 3 | 4 | 4 |
| 172 | 2 | 4 | 4 |
| 173 | 3 | 5 | 4 |
| 174 | 5 | 5 | 5 |
| 175 | 5 | 5 | 4 |
| 176 | 3 | 4 | 4 |
| 177 | 5 | 5 | 4 |
| 178 | 2 | 3 | 2 |
| 179 | 2 | 3 | 3 |
| 180 | 4 | 4 | 3 |
| 181 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 5 | 5 | 5 |
| 183 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | 4 | 5 | 4 |
| 185 | 5 | 5 | 5 |
| 186 | 4 | 5 | 3 |
| 187 | 4 | 5 | 5 |
| 188 | 4 | 5 | 3 |
| 189 | 4 | 4 | 3 |
| 190 | 3 | 5 | 2 |
| 191 | 3 | 3 | 2 |
| 192 | 2 | 4 | 2 |
| 193 | 3 | 3 | 2 |
| 194 | 2 | 1 | 1 |
| 195 | 4 | 2 | 2 |
| 196 | 3 | 4 | 3 |
| 197 | 2 | 2 | 2 |
| 198 | 2 | 3 | 2 |
| 199 | 4 | 2 | 2 |
| 200 | 5 | 5 | 5 |
| 201 | 2 | 3 | 3 |
| 202 | 3 | 3 | 2 |
| 203 | 5 | 4 | 4 |
| 204 | 5 | 5 | 4 |
| 205 | 4 | 4 | 2 |
| 206 | 5 | 5 | 5 |
| 207 | 4 | 4 | 2 |
| 208 | 3 | 3 | 2 |
| 209 | 5 | 4 | 4 |
| 210 | 4 | 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 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.



Brand Loyalty

| No | BL1 | BL2 | BL3 | BL4 |
|----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 7 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 20 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 32 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 33 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 39 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 42 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 48 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 53 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 5 |

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

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

| No | BL1 | BL2 | BL3 | BL4 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 75 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 76 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 86 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 87 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 94 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 101 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 102 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 106 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 107 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 108 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 109 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 111 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 112 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 |

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 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 | BL1 | BL2 | BL3 | BL4 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 114 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 116 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 117 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 118 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 119 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 120 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 121 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 122 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 124 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 129 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 132 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| 137 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 139 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 140 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 144 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 154 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 157 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 160 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 161 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 162 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 163 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 165 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 166 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 167 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 168 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 169 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 170 | 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 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 | BL1 | BL2 | BL3 | BL4 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 171 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 172 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 173 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 174 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 175 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 177 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 178 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 179 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 180 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 183 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 184 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 185 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 186 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 187 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 188 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 190 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 191 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 192 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 193 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 194 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 195 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 196 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 197 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 198 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 199 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 200 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 201 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 202 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 203 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 204 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 205 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 206 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 207 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 208 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 209 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 210 | 5 | 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 suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 5 : Hasil Output Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Followers Akun Instagram @bukalapak

Followers akun Instagram @bukalapak

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak | 8 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| Valid Ya | 210 | 96.3 | 96.3 | 100.0 |
| Total | 218 | 100.0 | 100.0 | |

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Berinteraksi dengan Bukalapak Melalui akun Instagram @bukalapak Minimal Tiga Kali

Pernah berinteraksi dengan Bukalapak melalui akun Instagram @bukalapak minimal tiga kali

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak | 8 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| Valid Ya | 210 | 96.3 | 96.3 | 100.0 |
| Total | 218 | 100.0 | 100.0 | |

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Berbelanja Melalui Aplikasi/Website Bukalapak Minimal Dua Kali

Pernah berbelanja melalui aplikasi/website Bukalapak minimal dua kali

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Tidak | 2 | .9 | .9 | .9 |
| Valid Ya | 216 | 99.1 | 99.1 | 100.0 |
| Total | 218 | 100.0 | 100.0 | |

4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Pria | 88 | 41.9 | 41.9 | 41.9 |
| Valid Wanita | 122 | 58.1 | 58.1 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

Hak Cipta milik IBIKKG (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.



5. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 17-25 tahun | 162 | 77.1 | 77.1 | 77.1 |
| 26-35 tahun | 28 | 13.3 | 13.3 | 90.5 |
| Valid 36-45 tahun | 16 | 7.6 | 7.6 | 98.1 |
| ≥46 tahun | 4 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

6. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Karyawan Swasta | 35 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| Lainnya | 8 | 3.8 | 3.8 | 20.5 |
| Valid Pelajar/Mahasiswa | 151 | 71.9 | 71.9 | 92.4 |
| Pengusaha | 16 | 7.6 | 7.6 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

7. Profil Responden Berdasarkan Domisili

Domisili

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Bali | 1 | .5 | .5 | .5 |
| Banten | 12 | 5.7 | 5.7 | 6.2 |
| DKI Jakarta | 92 | 43.8 | 43.8 | 50.0 |
| Jawa Barat | 72 | 34.3 | 34.3 | 84.3 |
| Valid Jawa Tengah | 10 | 4.8 | 4.8 | 89.0 |
| Jawa Timur | 14 | 6.7 | 6.7 | 95.7 |
| Kalimantan | 2 | 1.0 | 1.0 | 96.7 |
| Sulawesi | 2 | 1.0 | 1.0 | 97.6 |
| Sumatera | 5 | 2.4 | 2.4 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Insitut 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 6 : Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Study*

1. Uji Validitas *Pilot Study* (30 Responden)

| | CX | CE | BT | BL | Type (as defined) | SE | P value |
|-----|---------|---------|---------|---------|-------------------|-------|---------|
| CX1 | (0.729) | 0.022 | -0.070 | -0.322 | Reflective | 0.127 | <0.001 |
| CX2 | (0.679) | -0.286 | 0.135 | -0.474 | Reflective | 0.130 | <0.001 |
| CX3 | (0.747) | -0.467 | 0.229 | 0.354 | Reflective | 0.126 | <0.001 |
| CX4 | (0.686) | 0.361 | -0.308 | 0.118 | Reflective | 0.130 | <0.001 |
| CX5 | (0.742) | 0.237 | -0.185 | -0.036 | Reflective | 0.126 | <0.001 |
| CX6 | (0.746) | 0.354 | -0.363 | 0.413 | Reflective | 0.126 | <0.001 |
| CX7 | (0.724) | -0.223 | 0.562 | -0.096 | Reflective | 0.127 | <0.001 |
| CE1 | 0.184 | (0.675) | 0.307 | -0.272 | Reflective | 0.131 | <0.001 |
| CE2 | -0.258 | (0.803) | 0.236 | 0.087 | Reflective | 0.123 | <0.001 |
| CE3 | -0.393 | (0.688) | -0.484 | 0.208 | Reflective | 0.130 | <0.001 |
| CE4 | -0.157 | (0.784) | 0.140 | -0.154 | Reflective | 0.124 | <0.001 |
| CE5 | 0.274 | (0.694) | -0.550 | -0.016 | Reflective | 0.129 | <0.001 |
| CE6 | 0.085 | (0.663) | 0.428 | 0.223 | Reflective | 0.131 | <0.001 |
| CE7 | 0.275 | (0.835) | -0.090 | -0.055 | Reflective | 0.121 | <0.001 |
| BT1 | -0.082 | -0.357 | (0.842) | 0.296 | Reflective | 0.120 | <0.001 |
| BT2 | 0.014 | 0.348 | (0.867) | -0.319 | Reflective | 0.119 | <0.001 |
| BT3 | 0.064 | 0.000 | (0.883) | 0.031 | Reflective | 0.118 | <0.001 |
| BL1 | -0.058 | 0.609 | -0.554 | (0.741) | Reflective | 0.126 | <0.001 |
| BL2 | 0.292 | -0.615 | 0.432 | (0.719) | Reflective | 0.128 | <0.001 |
| BL3 | -0.355 | -0.248 | 0.239 | (0.853) | Reflective | 0.120 | <0.001 |
| BL4 | 0.169 | 0.253 | -0.129 | (0.803) | Reflective | 0.123 | <0.001 |

2. Uji Reliabilitas *Pilot Study* (30 Responden)

| | CX | CE | BT | BL |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|
| R-squared | | | | |
| Adj. R-squared | | | | |
| Composite reliab. | 0.884 | 0.892 | 0.899 | 0.861 |
| Cronbach's alpha | 0.847 | 0.858 | 0.831 | 0.784 |
| Avg. var. extrac. | 0.522 | 0.544 | 0.747 | 0.609 |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Lampiran 7 : Hasil Output Analisis Deskriptif

1. Analisis Persentase

CX1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2 | 14 | 6.7 | 6.7 | 7.6 |
| 3 | 30 | 14.3 | 14.3 | 21.9 |
| 4 | 102 | 48.6 | 48.6 | 70.5 |
| 5 | 62 | 29.5 | 29.5 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CX2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 15 | 7.1 | 7.1 | 7.6 |
| 3 | 35 | 16.7 | 16.7 | 24.3 |
| 4 | 85 | 40.5 | 40.5 | 64.8 |
| 5 | 74 | 35.2 | 35.2 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CX3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 16 | 7.6 | 7.6 | 8.1 |
| 3 | 32 | 15.2 | 15.2 | 23.3 |
| 4 | 86 | 41.0 | 41.0 | 64.3 |
| 5 | 75 | 35.7 | 35.7 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CX4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 4 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| 2 | 21 | 10.0 | 10.0 | 11.9 |
| 3 | 35 | 16.7 | 16.7 | 28.6 |
| 4 | 79 | 37.6 | 37.6 | 66.2 |
| 5 | 71 | 33.8 | 33.8 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Insitut 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.



CX5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 8 | 3.8 | 3.8 | 3.8 |
| 2 | 18 | 8.6 | 8.6 | 12.4 |
| 3 | 40 | 19.0 | 19.0 | 31.4 |
| 4 | 93 | 44.3 | 44.3 | 75.7 |
| 5 | 51 | 24.3 | 24.3 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CX6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2 | 24 | 11.4 | 11.4 | 12.4 |
| 3 | 44 | 21.0 | 21.0 | 33.3 |
| 4 | 81 | 38.6 | 38.6 | 71.9 |
| 5 | 59 | 28.1 | 28.1 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CX7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 20 | 9.5 | 9.5 | 10.0 |
| 3 | 26 | 12.4 | 12.4 | 22.4 |
| 4 | 80 | 38.1 | 38.1 | 60.5 |
| 5 | 83 | 39.5 | 39.5 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CE1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2 | 27 | 12.9 | 12.9 | 13.8 |
| 3 | 39 | 18.6 | 18.6 | 32.4 |
| 4 | 76 | 36.2 | 36.2 | 68.6 |
| 5 | 66 | 31.4 | 31.4 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

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.



CE2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 15 | 7.1 | 7.1 | 7.6 |
| 3 | 39 | 18.6 | 18.6 | 26.2 |
| 4 | 86 | 41.0 | 41.0 | 67.1 |
| 5 | 69 | 32.9 | 32.9 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CE3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 14 | 6.7 | 6.7 | 7.1 |
| 3 | 47 | 22.4 | 22.4 | 29.5 |
| 4 | 76 | 36.2 | 36.2 | 65.7 |
| 5 | 72 | 34.3 | 34.3 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CE4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2 | 17 | 8.1 | 8.1 | 9.0 |
| 3 | 49 | 23.3 | 23.3 | 32.4 |
| 4 | 67 | 31.9 | 31.9 | 64.3 |
| 5 | 75 | 35.7 | 35.7 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CE5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 21 | 10.0 | 10.0 | 10.5 |
| 3 | 39 | 18.6 | 18.6 | 29.0 |
| 4 | 84 | 40.0 | 40.0 | 69.0 |
| 5 | 65 | 31.0 | 31.0 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

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.



CE6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2 | 8 | 3.8 | 3.8 | 4.8 |
| 3 | 44 | 21.0 | 21.0 | 25.7 |
| 4 | 81 | 38.6 | 38.6 | 64.3 |
| 5 | 75 | 35.7 | 35.7 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

CE7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 22 | 10.5 | 10.5 | 11.0 |
| 3 | 34 | 16.2 | 16.2 | 27.1 |
| 4 | 87 | 41.4 | 41.4 | 68.6 |
| 5 | 66 | 31.4 | 31.4 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

BT1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 2 | 12 | 5.7 | 5.7 | 5.7 |
| 3 | 31 | 14.8 | 14.8 | 20.5 |
| 4 | 88 | 41.9 | 41.9 | 62.4 |
| 5 | 79 | 37.6 | 37.6 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

BT2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 9 | 4.3 | 4.3 | 4.8 |
| 3 | 24 | 11.4 | 11.4 | 16.2 |
| 4 | 95 | 45.2 | 45.2 | 61.4 |
| 5 | 81 | 38.6 | 38.6 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

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.



BT3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 25 | 11.9 | 11.9 | 12.4 |
| 3 | 36 | 17.1 | 17.1 | 29.5 |
| 4 | 78 | 37.1 | 37.1 | 66.7 |
| 5 | 70 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

BL1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2 | 13 | 6.2 | 6.2 | 7.1 |
| 3 | 33 | 15.7 | 15.7 | 22.9 |
| 4 | 86 | 41.0 | 41.0 | 63.8 |
| 5 | 76 | 36.2 | 36.2 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

BL2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 12 | 5.7 | 5.7 | 6.2 |
| 3 | 38 | 18.1 | 18.1 | 24.3 |
| 4 | 90 | 42.9 | 42.9 | 67.1 |
| 5 | 69 | 32.9 | 32.9 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

BL3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 17 | 8.1 | 8.1 | 8.6 |
| 3 | 38 | 18.1 | 18.1 | 26.7 |
| 4 | 78 | 37.1 | 37.1 | 63.8 |
| 5 | 76 | 36.2 | 36.2 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

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.



BL4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 1 | .5 | .5 | .5 |
| 2 | 21 | 10.0 | 10.0 | 10.5 |
| 3 | 40 | 19.0 | 19.0 | 29.5 |
| 4 | 99 | 47.1 | 47.1 | 76.7 |
| 5 | 49 | 23.3 | 23.3 | 100.0 |
| Total | 210 | 100.0 | 100.0 | |

2. Mean dan Selang Kepercayaan

Descriptives

| | Statistic | Std. Error |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Mean | 3.99 | .061 |
| 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound 3.87 | Upper Bound 4.11 |

Descriptives

| | Statistic | Std. Error |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Mean | 4.03 | .064 |
| 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound 3.90 | Upper Bound 4.15 |

Descriptives

| | Statistic | Std. Error |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Mean | 4.04 | .064 |
| 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound 3.91 | Upper Bound 4.16 |

Descriptives

| | Statistic | Std. Error |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Mean | 3.91 | .072 |
| 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound 3.77 | Upper Bound 4.06 |

Descriptives

| | Statistic | Std. Error |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Mean | 3.77 | .071 |
| 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound 3.63 | Upper Bound 3.91 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|-----|---|-----------|------------|
| | Mean | 3.81 | .069 |
| CX6 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | 3.68 | |
| | Mean Upper Bound | 3.95 | |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|-----|---|-----------|------------|
| | Mean | 4.07 | .067 |
| CX7 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | 3.93 | |
| | Mean Upper Bound | 4.20 | |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|---------|---|-----------|------------|
| | Mean | 3.9456 | .05153 |
| MEAN_CX | 95% Confidence Interval for Lower Bound | 3.8440 | |
| | Mean Upper Bound | 4.0472 | |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|-----|---|-----------|------------|
| | Mean | 3.84 | .072 |
| CE1 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | 3.70 | |
| | Mean Upper Bound | 3.98 | |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|-----|---|-----------|------------|
| | Mean | 3.99 | .063 |
| CE2 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | 3.86 | |
| | Mean Upper Bound | 4.11 | |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|-----|---|-----------|------------|
| | Mean | 3.97 | .065 |
| CE3 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | 3.84 | |
| | Mean Upper Bound | 4.10 | |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|-----|---|-----------|------------|
| | Mean | 3.93 | .069 |
| CE4 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | 3.80 | |
| | Mean Upper Bound | 4.07 | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 3.91 | .067 |
| CE5 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | | 3.78 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.04 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 4.04 | .062 |
| CE6 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | | 3.92 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.17 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 3.93 | .067 |
| CE7 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | | 3.80 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.06 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 3.9449 | .05167 |
| MEAN_CE | 95% Confidence Interval for Lower Bound | | 3.8430 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.0468 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 4.11 | .059 |
| BT1 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | | 4.00 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.23 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 4.17 | .057 |
| BT2 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | | 4.06 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.28 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 3.91 | .070 |
| BT3 | 95% Confidence Interval for Lower Bound | | 3.77 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.05 | |

Instytut Bismis 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|-----------------------------|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 4.0651 | .05289 |
| MEAN_BT | 95% Confidence Interval for | Lower Bound | 3.9608 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.1693 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|-----------------------------|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 4.05 | .064 |
| BL1 | 95% Confidence Interval for | Lower Bound | 3.93 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.18 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|-----------------------------|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 4.02 | .061 |
| BL2 | 95% Confidence Interval for | Lower Bound | 3.90 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.14 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|-----------------------------|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 4.00 | .066 |
| BL3 | 95% Confidence Interval for | Lower Bound | 3.87 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.13 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|-----------------------------|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 3.83 | .063 |
| BL4 | 95% Confidence Interval for | Lower Bound | 3.70 | |
| | Mean | Upper Bound | 3.95 | |

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|--------------|-----------------------------|-------------|-----------|------------|
| | Mean | | 3.9762 | .05221 |
| MEAN_BL | 95% Confidence Interval for | Lower Bound | 3.8733 | |
| | Mean | Upper Bound | 4.0791 | |

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 Evaluasi Model Pengukuran

1. Uji Validitas (210 Responden)

| | CX | CE | BT | BL | Type (as defined) | SE | P value |
|-----|---------|---------|---------|---------|-------------------|-------|---------|
| CX1 | (0.777) | -0.057 | -0.066 | 0.104 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CX2 | (0.791) | -0.091 | 0.213 | -0.107 | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| CX3 | (0.780) | 0.033 | -0.045 | 0.288 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CX4 | (0.786) | 0.106 | -0.154 | -0.070 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CX5 | (0.732) | 0.053 | -0.297 | 0.054 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CX6 | (0.763) | -0.029 | 0.100 | -0.191 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CX7 | (0.767) | -0.012 | 0.235 | -0.077 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CE1 | -0.030 | (0.797) | 0.290 | 0.129 | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| CE2 | -0.083 | (0.771) | 0.224 | -0.185 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CE3 | -0.079 | (0.796) | -0.120 | 0.174 | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| CE4 | -0.007 | (0.736) | -0.091 | -0.010 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CE5 | -0.004 | (0.771) | -0.258 | -0.008 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CE6 | 0.185 | (0.790) | 0.156 | -0.061 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| CE7 | 0.018 | (0.789) | -0.209 | -0.047 | Reflective | 0.060 | <0.001 |
| BT1 | 0.042 | 0.006 | (0.848) | -0.236 | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| BT2 | -0.147 | 0.007 | (0.848) | 0.269 | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| BT3 | 0.104 | -0.013 | (0.855) | -0.033 | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| BL1 | 0.147 | -0.103 | 0.186 | (0.839) | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| BL2 | -0.118 | 0.041 | -0.131 | (0.844) | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| BL3 | -0.147 | -0.106 | 0.206 | (0.800) | Reflective | 0.059 | <0.001 |
| BL4 | 0.117 | 0.171 | -0.262 | (0.804) | Reflective | 0.059 | <0.001 |

2. Uji Reliabilitas (210 Responden)

| | CX | CE | BT | BL |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|
| R-squared | | | 0.674 | 0.768 |
| Adj. R-squared | | | 0.670 | 0.765 |
| Composite reliab. | 0.911 | 0.915 | 0.887 | 0.893 |
| Cronbach's alpha | 0.886 | 0.892 | 0.808 | 0.840 |
| Avg. var. extrac. | 0.595 | 0.607 | 0.723 | 0.676 |

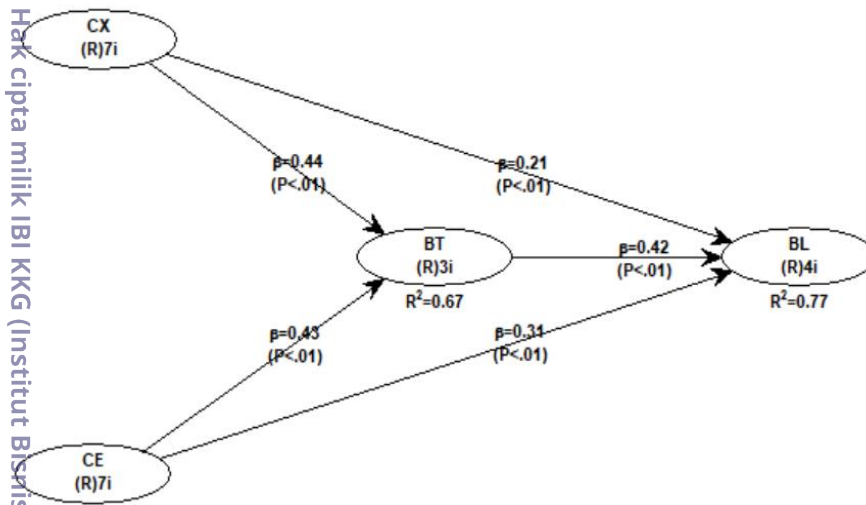
Lampiran 9 : Hasil Output Evaluasi Model Fit

| Model fit and quality indices |
|--|
| Average path coefficient (APC)=0.363, P<0.001 |
| Average R-squared (ARS)=0.721, P<0.001 |
| Average adjusted R-squared (AARS)=0.718, P<0.001 |
| Average block VIF (AVIF)=2.909, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3 |
| Average full collinearity VIF (AFVIF)=3.735, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3 |
| Tenenhaus GoF (GoF)=0.685, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36 |
| Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1 |
| R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1 |
| Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7 |
| Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7 |



Lampiran 10 : Hasil Output Evaluasi Model Struktural

1. Model Struktural



2. Pengaruh Langsung

| Path coefficients | | | | | P values | | | | |
|-------------------|-------|-------|-------|----|----------|--------|--------|--------|----|
| | CX | CE | BT | BL | | CX | CE | BT | BL |
| CX | | | | | CX | | | | |
| CE | | | | | CE | | | | |
| BT | 0.439 | 0.431 | | | BT | <0.001 | <0.001 | | |
| BL | 0.211 | 0.310 | 0.425 | | BL | <0.001 | <0.001 | <0.001 | |

3. Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total

| Indirect effects for paths with 2 segments | | | | | Total effects | | | | |
|--|--------|--------|----|----|-----------------------------------|--------|--------|--------|----|
| | CX | CE | BT | BL | | CX | CE | BT | BL |
| CX | | | | | CX | | | | |
| CE | | | | | CE | | | | |
| BT | | | | | BT | 0.439 | 0.431 | | |
| BL | 0.186 | 0.183 | | | BL | 0.398 | 0.493 | 0.425 | |
| Number of paths with 2 segments | | | | | Number of paths for total effects | | | | |
| | CX | CE | BT | BL | | CX | CE | BT | BL |
| CX | | | | | CX | | | | |
| CE | | | | | CE | | | | |
| BT | | | | | BT | 1 | 1 | | |
| BL | 1 | 1 | | | BL | 2 | 2 | 1 | |
| P values of indirect effects for paths with 2 segments | | | | | P values for total effects | | | | |
| | CX | CE | BT | BL | | CX | CE | BT | BL |
| CX | | | | | CX | | | | |
| CE | | | | | CE | | | | |
| BT | | | | | BT | <0.001 | <0.001 | | |
| BL | <0.001 | <0.001 | | | BL | <0.001 | <0.001 | <0.001 | |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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