

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PERNYATAAN KUESIONER

Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i,

Perkenalkan saya Nathasya Saputra, mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Ilmu Administrasi Bisnis. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin".

Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi). Seluruh jawaban Anda bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Untuk dapat memenuhi penelitian yang dimaksud, adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Berdomisili di Banjarmasin

Pernah menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian masing-masing tanpa adanya paksaan.

Terima kasih

© Hak cipta milik IBI IKKG (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.



SCREENING

Apakah Anda tinggal di Kota Banjarmasin?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti disini)

Apakah Anda pernah menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry?

- Ya,
- Tidak (Mohon berhenti disini)

PROFIL RESPONDEN

Seluruh informasi identitas data diri yang Anda berikan bersifat rahasia dan tidak akan disebarluaskan. Hanya digunakan untuk kepentingan penelitian yang dilakukan

1. Nama:

2. Email:

3. No. Handphone:

4. Umur:

- <17 tahun
- 17 - 25 tahun
- 26 - 33 tahun
- >33 tahun

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Penulisan 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. Pekerjaan:

- Pelajar / Mahasiswa
- PNS
- Karyawan Swasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

Citra Merek

Petunjuk Pengisian:

Responden hanya diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai sesuai apa yang Anda rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Berikan tanda (●) pada pendapat yang Anda anggap sesuai.

Keterangan:

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

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.



No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Merek B'Clean Coin Laundry mudah diingat					
2	Merek B'Clean Coin Laundry sudah dikenal banyak orang					
3	Logo B'Clean Coin Laundry mudah dikenali					
4	B'Clean Coin Laundry mampu memberikan kesan yang berkelas					
5	Desain B'Clean Coin Laundry terkesan mewah					
6	B'Clean Coin Laundry memberikan kualitas yang baik terutama pada kecepatan waktu pencucian					
7	B'Clean Coin Laundry memiliki kredibilitas dimata konsumen					
8	B'Clean Coin Laundry memberikan kenyamanan bagi konsumen.					
9	B'Clean Coin Laundry adalah merek yang unik dan berbeda dari pesaing					
10	B'Clean Coin Laundry selalu menjadi pilihan utama saya ketika ingin menggunakan jasa laundry					

Harga

Petunjuk Pengisian:

Responden hanya diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai sesuai apa yang Anda rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Berikan tanda (●) pada pendapat yang Anda anggap sesuai.

Keterangan:

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

1. Ditahap 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



No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Harga yang ditawarkan oleh B'Clean Coin Laundry terjangkau					
2	Harga yang ditawarkan oleh B'Clean Coin Laundry sesuai dengan budget saya.					
3	Harga jasa yang ditawarkan oleh B'Clean Coin Laundry mampu bersaing dengan harga jasa Laundry lainnya.					
4	Harga yang ditawarkan oleh B'Clean Coin Laundry sesuai dengan kualitas yang saya dapatkan					
5	Harga jasa yang ditawarkan oleh B'Clean Coin Laundry sebanding dengan manfaat yang saya rasakan					
6	Harga yang ditawarkan B'Clean Coin Laundry sesuai dengan layanan yang diberikan atau malah melebihi ekspektasi saya					
7	Menurut saya harga yang ditawarkan B'Clean Coin Laundry sesuai dengan daya beli konsumen					

Kepuasan Pelanggan

Petunjuk Pengisian:

Responden hanya diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai sesuai apa yang Anda rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Berikan tanda (●) pada pendapat yang Anda anggap sesuai.

Keterangan:

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

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	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya tetap menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry meskipun ada kenaikan harga					
2	Saya akan menggunakan jasa <i>self service</i> ketika memiliki waktu luang					
3	Saya akan menggunakan jasa cuci kering lipat ketika tidak memiliki banyak waktu					
4	Saya akan menggunakan jasa setrika agar pakaian rapi					
5	Saya akan merekomendasikan B'Clean Coin Laundry kepada kerabat terdekat saya					
6	Saya akan merekomendasikan B'Clean Coin Laundry ke khalayak umum					
7	Saya merasa B'Clean Coin Laundry memberikan jaminan atau kualitas yang sesuai dengan yang dipromosikan					
8	Saya merasa mendapatkan manfaat sesuai harapan dan keinginan saya					
9	Saya akan memberi masukan ketika saya merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan					
10	Saya akan menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry terus menerus					
11	Semenjak saya menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry saya tidak tertarik untuk menggunakan jasa laundry lain					
12	Semenjak saya menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry saya tidak tertarik untuk mencari tahu tentang laundry lain yang sejenis.					

LAMPIRAN 2

DATA PRA-KUESIONER VARIABEL CITRA MEREK

Responde	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	CM9	CM10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5



15	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5
16	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5
17	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5
18	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5
19	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
20	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 3

DATA PRA-KUESIONER VARIABEL HARGA

Responden	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
1	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	5	4
16	4	5	4	5	5	4	4
17	4	5	4	5	5	4	4
18	4	4	4	5	5	4	4
19	4	4	4	5	5	4	4
20	4	4	4	5	4	4	4

1. Urut-urutan 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.



21	4	4	4	5	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4

LAMPIRAN 4

DATA PRA-KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

Respon	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
16	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4
17	4	3	5	5	5	4	5	5	5	1	1	4
18	4	4	5	5	4	4	5	5	1	4	4	4
19	4	4	5	1	4	4	5	5	3	4	4	4
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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.



27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	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

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 5

HASIL UJI VALIDITAS

Citra Merek

Correlations

		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	CM9	CM10	TOTALC M
CM1	Pearson Correlation	1	,772*	,818*	,676**	,861*	,777*	,873*	,487*	,759*	,676**	,935**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM2	Pearson Correlation	,772*	1	,632*	,522**	,665*	,600*	,885*	,376*	,956*	,522**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000	,000	,000	,040	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM3	Pearson Correlation	,818*	,632*	1	,826**	,616*	,950*	,714*	,596*	,530*	,826**	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM4	Pearson Correlation	,676*	,522*	,826*	1	,509*	,686*	,590*	,564*	,438*	1,000*	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,004	,000	,001	,001	,015	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



CM5	Pearson Correlation	,861*	,665*	,616*	,509**	1	,585*	,752*	,367*	,558*	,509**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004		,001	,000	,046	,001	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM6	Pearson Correlation	,777*	,600*	,950*	,686**	,585*	1	,678*	,494*	,504*	,686**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,005	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM7	Pearson Correlation	,873*	,885*	,714*	,590**	,752*	,678*	1	,425*	,855*	,590**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000		,019	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM8	Pearson Correlation	,487*	,376*	,596*	,564**	,367*	,494*	,425*	1	,316	,564**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,006	,040	,001	,001	,046	,005	,019		,089	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM9	Pearson Correlation	,759*	,956*	,530*	,438*	,558*	,504*	,855*	,316	1	,438*	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,015	,001	,005	,000	,089		,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM10	Pearson Correlation	,676*	,522*	,826*	1,000*	,509*	,686*	,590*	,564*	,438*	1	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,004	,000	,001	,001	,015		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,935*	,845*	,906*	,823**	,783*	,841*	,894*	,623*	,775*	,823**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS

Harga

Correlations

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	TOTALH
1	Pearson Correlation	1	,714**	,822**	,555**	,657**	,783**	,822**	,862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
2	Pearson Correlation	,714**	1	,818**	,709**	,870**	,874**	,818**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
3	Pearson Correlation	,822**	,818**	1	,580**	,712**	,935**	1,000**	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
4	Pearson Correlation	,555**	,709**	,580**	1	,815**	,620**	,580**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001		,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
5	Pearson Correlation	,657**	,870**	,712**	,815**	1	,761**	,712**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
6	Pearson Correlation	,783**	,874**	,935**	,620**	,761**	1	,935**	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
7	Pearson Correlation	,822**	,818**	1,000**	,580**	,712**	,935**	1	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALH	Pearson Correlation	,862**	,924**	,937**	,777**	,880**	,942**	,937**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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.



HASIL UJI VALIDITAS

Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP1 0	KP1 1	KP1 2	TOTAL KP	
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	KP1	Pearson Correlation	1	,428	,265	,288	,407	,441	,354	,354	,312	,328	,352	,396	,566**
		Sig. (2-tailed)		,018	,157	,122	,026	,015	,055	,055	,093	,077	,056	,030	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	KP2	Pearson Correlation	,428	1	,402	,437	,616	,958	,536**	,536**	,473	,766	,922	,336	,871**
		Sig. (2-tailed)	,018		,028	,016	,000	,000	,002	,002	,008	,000	,000	,070	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	KP3	Pearson Correlation	,265	,402	1	,354	,652	,474	,750**	,750**	,293	,308	,250	,208	,611**
		Sig. (2-tailed)	,157	,028		,055	,000	,008	,000	,000	,116	,098	,182	,270	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	KP4	Pearson Correlation	,288	,437	,354	1	,709	,515	,472**	,472**	,514	,334	,272	,226	,654**
		Sig. (2-tailed)	,122	,016	,055		,000	,004	,008	,008	,004	,071	,146	,229	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	KP5	Pearson Correlation	,407	,616	,652	,709	1	,726	,870**	,870**	,768	,472	,384	,319	,877**
		Sig. (2-tailed)	,026	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,009	,036	,086	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	KP6	Pearson Correlation	,441	,958	,474	,515	,726	1	,632**	,632**	,558	,586	,771	,346	,883**
		Sig. (2-tailed)	,015	,000	,008	,004	,000		,000	,000	,001	,001	,000	,061	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	,354	,536**	,750**	,472**	,870**	,632**	1	1,000**	,391*	,410*	,334	,277	,760**
	Sig. (2-tailed)	,055	,002	,000	,008	,000	,000		,000	,033	,024	,072	,138	,000
KP8	Pearson Correlation	,354	,536**	,750**	,472**	,870**	,632**	1,000**	1	,391*	,410*	,334	,277	,760**
	Sig. (2-tailed)	,055	,002	,000	,008	,000	,000	,000		,033	,024	,072	,138	,000
KP9	Pearson Correlation	,312	,473**	,293	,514**	,768**	,558**	,391*	,391*	1	,362*	,295	,245	,664**
	Sig. (2-tailed)	,093	,008	,116	,004	,000	,001	,033	,033		,049	,114	,192	,000
KP10	Pearson Correlation	,328	,766**	,308	,334	,472**	,586**	,410*	,410*	,362*	1	,905**	,257	,742**
	Sig. (2-tailed)	,077	,000	,098	,071	,009	,001	,024	,024	,049		,000	,170	,000
KP11	Pearson Correlation	,352	,922**	,250	,272	,384*	,771**	,334	,334	,295	,905**	1	,276	,738**
	Sig. (2-tailed)	,056	,000	,182	,146	,036	,000	,072	,072	,114	,000		,139	,000
KP12	Pearson Correlation	,396	,336	,208	,226	,319	,346	,277	,277	,245	,257	,276	1	,506**
	Sig. (2-tailed)	,030	,070	,270	,229	,086	,061	,138	,138	,192	,170	,139		,004
TOTAL KP	Pearson Correlation	,566**	,871**	,611**	,654**	,877**	,883**	,760**	,760**	,664**	,742**	,738**	,506**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 6

HASIL UJI RELIABILITAS

Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,946	10

HASIL UJI RELIABILITAS

Harga

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,956	7

HASIL UJI RELIABILITAS

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,901	12





LAMPIRAN 7
ANALISIS DATA RESPONDEN

No	Usia	Pekerjaan
1	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
2	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
3	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
4	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
5	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
6	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
7	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
8	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
9	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
10	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
11	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
12	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
13	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
14	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
15	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
16	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
17	26 - 33 tahun	Pelajar / Mahasiswa
18	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta
19	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
20	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
21	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
22	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
23	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
24	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
25	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
26	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
27	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
28	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
29	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
30	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta
31	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
32	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
33	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
34	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
35	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
36	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
37	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
38	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
39	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
40	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
41	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa

© 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

42	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
43	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
44	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
45	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
46	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
47	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
48	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
49	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
50	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
51	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
52	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
53	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
54	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
55	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
56	>33 tahun	Karyawan Swasta
57	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta
58	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta
59	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
60	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
61	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
62	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
63	17 - 25 tahun	Online shop
64	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
65	>33 tahun	Karyawan Swasta
66	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta
67	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
68	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
69	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
70	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
71	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
72	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
73	17 - 25 tahun	TNI
74	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
75	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
76	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
77	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
78	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
79	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta
80	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
81	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
82	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
83	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
84	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
85	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
86	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

87	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
88	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
89	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
90	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
91	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
92	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
93	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
94	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
95	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
96	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
97	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
98	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
99	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
100	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
101	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
102	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
103	>33 tahun	PNS
104	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
105	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
106	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
107	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
108	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
109	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
110	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
111	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
112	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
113	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta
114	26 - 33 tahun	Karyawan Swasta
115	>33 tahun	PNS
116	>33 tahun	Karyawan Swasta
117	>33 tahun	PNS
118	>33 tahun	PNS
119	>33 tahun	Karyawan Swasta
120	>33 tahun	PNS
121	>33 tahun	Karyawan Swasta
122	>33 tahun	PNS
123	>33 tahun	Karyawan Swasta
124	>33 tahun	PNS
125	>33 tahun	Karyawan Swasta
126	>33 tahun	PNS
127	>33 tahun	Karyawan Swasta
128	>33 tahun	Karyawan Swasta
129	>33 tahun	Karyawan Swasta
130	>33 tahun	Karyawan Swasta
131	>33 tahun	PNS



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

132	>33 tahun	Karyawan Swasta
133	>33 tahun	PNS
134	>33 tahun	Karyawan Swasta
135	>33 tahun	Karyawan Swasta
136	>33 tahun	PNS
137	>33 tahun	PNS
138	>33 tahun	Karyawan Swasta
139	>33 tahun	PNS
140	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
141	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
142	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
143	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
144	26 - 33 tahun	PNS
145	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
146	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
147	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
148	17 - 25 tahun	Pelajar / Mahasiswa
149	>33 tahun	Ibu Rumah Tangga
150	17 - 25 tahun	Karyawan Swasta

LAMPIRAN 8

ANALISIS DESKRIPTIF CITRA MEREK

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
						Statistic	Std. Error		
CM1	150	4	1	5	657	4,38	,052	,642	,412
CM2	150	4	1	5	648	4,32	,055	,669	,447
CM3	150	4	1	5	658	4,39	,052	,643	,413
CM4	150	4	1	5	670	4,47	,054	,662	,438
CM5	150	4	1	5	651	4,34	,053	,643	,414
CM6	150	4	1	5	678	4,52	,053	,653	,426
CM7	150	4	1	5	664	4,43	,053	,649	,421
CM8	150	4	1	5	691	4,61	,049	,601	,361
CM9	150	4	1	5	665	4,43	,054	,660	,435
CM10	150	4	1	5	672	4,48	,057	,702	,493
Valid (listwise)	150								



LAMPIRAN 9

ANALISIS DESKRIPTIF HARGA

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
H1	150	4	1	5	655	4,37	,059	,727
H2	150	4	1	5	664	4,43	,055	,669
H3	150	4	1	5	670	4,47	,054	,662
H4	150	4	1	5	677	4,51	,051	,621
H5	150	4	1	5	667	4,45	,053	,651
H6	150	4	1	5	668	4,45	,054	,661
H7	150	4	1	5	665	4,43	,056	,689
Valid N (listwise)	150							

LAMPIRAN 10

ANALISIS DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
KP1	150	4	1	5	4,31	,061	,750
KP2	150	4	1	5	4,38	,056	,692
KP3	150	4	1	5	4,55	,053	,651
KP4	150	4	1	5	4,50	,057	,702
KP5	150	4	1	5	4,49	,053	,653
KP6	150	4	1	5	4,38	,056	,692
KP7	150	4	1	5	4,47	,053	,652
KP8	150	4	1	5	4,49	,051	,621
KP9	150	4	1	5	4,42	,055	,678
KP10	150	4	1	5	4,40	,058	,705
KP11	150	4	1	5	4,37	,063	,773
KP12	150	4	1	5	4,31	,063	,770
Valid N (listwise)	150						

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

UJI KAUSAL

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
		150	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,61917986	
Most Extreme Differences	Absolute	,120	
	Positive	,094	
	Negative	-,120	
Test Statistic		,120	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,000	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,000	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,000
		Upper Bound	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Citra Merek	Harga	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Citra Merek	Correlation Coefficient	1,000	,728**	-,050
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,542
		N	150	150	150
	Harga	Correlation Coefficient	,728**	1,000	-,123
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,135
		N	150	150	150



Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-,050	-,123	1,000
	Sig. (2-tailed)	,542	,135	.
N		150	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,965	2,063		,952	,342		
Citra	,364	,089	,271	4,110	,000	,272	3,674
Harga	1,124	,111	,666	10,103	,000	,272	3,674

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

LAMPIRAN 12

UJI KESESUAIAN MODEL

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4848,885	2	2424,442	348,668	,000 ^b
	Residual	1022,155	147	6,953		
	Total	5871,040	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Citra Merek

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

LAMPIRAN 13

UJI KOEFISIEN REGRESI

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1,965	2,063		,952	,342
Citra Merek	,364	,089	,271	4,110	,000
Harga	1,124	,111	,666	10,103	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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