

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### PERNYATAAN KUESIONER

Kepada Yth

Bapak / Ibu / Saudara & Saudari / Teman - teman responden

Dengan Hormat, Perkenalkan saya Darmahtini mahasiswi semester tujuh di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan Program Studi Ilmu Adminitrasi Bisnis.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Karya Akhir (Skripsi) terkait "Pengaruh Citra Merek dan Fitur Smartphone Huawei Terhadap Loyalitas di Jakarta Utara"

Informasi yang anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. Atas perhatian dan kesediaan bapak / ibu / saudara & saudari / teman-teman untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

#### SCREENING

Nama:

Jenis Kelamin

- Wanita
- Pria

© Hak cipta milik IBI KKKY Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





Email:

Apakah anda berdomisili di Jakarta Utara?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti disini)

Apakah anda pengguna Smartphone Huawei?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti disini)

Lama Penggunaan Smartphone Huawei

- > Tahun
- 1-3 Tahun
- < 1 Tahun

## PROFIL RESPONDEN

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

Umur:

- 17-30 Tahun
- 30-40 Tahun
- > 40 Tahun

Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa
- Pegawai Negeri



- Pegawai Swasta
- Ibu Rumah tangga
- Lainnya

**Penghasilan**

- < Rp.3000.000
- Rp.3.000.000-Rp5.000.000
- Rp5.000.000-Rp.8.000.000
- Rp.8.000.000-Rp.10.000.000
- > Rp.10.000.000

**Citra Merek**

Keterangan rentang skala:

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

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Menurut saya merek Huawei telah dikenal banyak orang					
2	Menurut saya merek Huawei mudah diingat					
3	Menurut saya merek Huawei mudah diucap					
4	Menurut saya merek merupakan salah satu daya tarik agar pelanggan membeli <i>smartphone</i> Huawei					
5	Menurut saya merek Huawei memberikan kesan positif kepada konsumen					
6	Menurut saya merek Huawei dapat dengan mudah ditemui dan didapatkan di gerai maupun <i>e-commerce</i>					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantarkannya ke lembaga penerbitan dan menyebarkan di media massa.  
 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.



7	Menurut saya kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk Huawei sangat diutamakan oleh produsen				
8	Menurut saya merek Huawei mempunyai ciri khas disetiap produk				

**Fitur:**

Keterangan rentang skala:

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

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya menggunakan smartphone Huawei sebab mempunyai fitur yang khas dari smartphones tersebut					
2	Saya menggunakan smartphone Huawei karena dilengkapi dengan fitur yang lengkap					
3	Saya menggunakan smartphone Huawei karena mempunyai fitur yang diinginkan pelanggan					
4	Fitur pada smartphone Huawei yang saya gunakan dapat bermanfaat untuk aktivitas saya sehari-hari					
5	Menurut saya tampilan smartphone Huawei dapat dengan mudah diakses karena fitur-fitur yang disediakan					
6	Fitur yang diberikan smartphone Huawei sudah cukup bagus, dengan demikian saya berminat untuk membeli					
7	Saya menggunakan smartphone Huawei karena saya memahami fitur-fitur yang dimiliki					
8	Semua fitur yang terdapat pada smartphone Huawei yang saya gunakan memuaskan					

1. Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



## Loyalitas Pelanggan

Keterangan rentang skala:

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

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya tetap menggunakan smartphone Huawei setiap tahunnya					
2	Selain membeli produk smartphone Huawei, saya juga akan membeli produk lain yang dijual oleh Huawei					
3	Saya akan merekomendasi kepada teman-teman dan keluarga saya untuk menggunakan produk Huawei					
4	Saya tidak akan tertarik untuk menggunakan produk smartphone lainnya selain produk Huawei					

## LAMPIRAN 2

### DATA PRA-KUESIONER VARIABEL CITRA MEREK

Responden	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8
1	5	5	5	4	4	4	4	5
2	5	5	5	4	4	4	4	5
3	5	5	5	4	4	4	4	5
4	5	5	5	4	4	4	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5
6	4	4	3	3	4	3	3	3
7	5	4	5	5	5	5	4	5
8	4	3	3	4	4	4	4	4

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	5	4	5
11	5	5	5	4	4	4	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	4	5	5	4	4	5
14	5	5	5	5	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	5	4	4
16	5	5	5	4	4	4	4	5
17	5	5	5	4	4	4	4	5
18	4	5	4	5	5	4	5	4
19	4	5	4	4	4	4	4	5
20	2	2	1	1	2	3	3	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	5	4	5	4	5	4
23	3	4	4	5	4	5	3	5
24	4	4	5	5	3	3	4	4
25	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	5
29	3	3	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	4	3	4	4	4

**C 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 3**

**DATA PRA-KUESIONER VARIABEL FITUR**

Responden	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5
6	4	3	3	4	3	3	3	4
7	5	5	3	4	4	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5



13	4	5	5	5	5	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	4	5	5	4	5
19	4	4	5	5	4	5	4	5
20	2	3	2	3	2	2	2	2
21	4	4	3	4	4	4	4	4
22	5	4	5	4	5	4	5	4
23	4	3	4	5	3	4	4	4
24	3	5	5	3	5	5	5	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	4	4	4	4	4	4
28	3	5	3	5	3	3	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	3	3	4

**C 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 4**

**DATA PRA-KUESIONER VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Responden	LP 1	LP2	LP3	LP4
1	5	5	4	4
2	5	5	4	4
3	5	5	4	4
4	5	5	4	4
5	5	4	5	4
6	3	3	3	3
7	4	5	4	4
8	3	4	4	3
9	5	5	5	5
10	5	4	4	3
11	5	5	4	4
12	5	5	5	5
13	4	5	4	4
14	5	5	4	4
15	4	4	4	4
16	5	5	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.

17	5	5	4	4
18	4	5	4	4
19	4	5	5	4
20	1	1	1	1
21	4	4	4	4
22	5	4	5	4
23	3	4	3	3
24	4	5	4	5
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	4	4	5	5
28	5	5	5	5
29	4	4	4	4
30	4	4	4	4

**LAMPIRAN 5**

**HASIL UJI VALIDITAS CITRA MEREK**

		Correlations								
		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTAL
CM1	Pearson Correlation	1	.747**	.745**	.392*	.398*	.175	.289	.502**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.032	.029	.354	.121	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM2	Pearson Correlation	.747**	1	.665**	.544**	.424*	.265	.263	.641**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.020	.157	.160	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM3	Pearson Correlation	.745**	.665**	1	.696**	.475**	.412*	.480**	.710**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.008	.024	.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM4	Pearson Correlation	.392*	.544**	.696**	1	.662**	.631**	.471**	.653**	.832**
	Sig. (2-tailed)									
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30





<b>CM5</b> Hak Cipta Diindungi Undang-Undang	Sig. (2-tailed)	.032	.002	.000		.000	.000	.009	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	.398*	.424*	.475**	.662**	1	.617**	.690**	.563**	.772**	
	Sig. (2-tailed)	.029	.020	.008	.000		.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	<b>CM6</b> Hak Cipta Diindungi Undang-Undang	Pearson Correlation	.175	.265	.412*	.631**	.617**	1	.481**	.623**	.665**
		Sig. (2-tailed)	.354	.157	.024	.000	.000		.007	.000	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	<b>CM7</b> Hak Cipta Diindungi Undang-Undang	Pearson Correlation	.289	.263	.480**	.471**	.690**	.481**	1	.420*	.644**
		Sig. (2-tailed)	.121	.160	.007	.009	.000	.007		.021	.000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	<b>CM8</b> Hak Cipta Diindungi Undang-Undang	Pearson Correlation	.502**	.641**	.710**	.653**	.563**	.623**	.420*	1	.838**
Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000	.000	.001	.000	.021		.000	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	
<b>TOTAL</b> Hak Cipta Diindungi Undang-Undang	Pearson Correlation	.715**	.763**	.867**	.832**	.772**	.665**	.644**	.838**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

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

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



## LAMPIRAN 6

### HASIL UJI VALIDITAS FITUR

		Correlations								TOTAL
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F
F1	Pearson Correlation	1	.501*	.615*	.543*	.701*	.703*	.628*	.562*	.782**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
F2	Pearson Correlation	.501*	1	.606*	.517*	.762*	.748*	.790*	.820*	.843**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
F3	Pearson Correlation	.615*	.606*	1	.593*	.853*	.758*	.696*	.671*	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
F4	Pearson Correlation	.543*	.517*	.593*	1	.420*	.542*	.572*	.639*	.698**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.001		.021	.002	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
F5	Pearson Correlation	.701*	.762*	.853*	.420*	1	.797*	.732*	.705*	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.021		.000	.000	.000	.000
	N	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



		LP1	LP2	LP3	LP4	TOTAL LP				
F6	Pearson Correlation	.703*	.748*	.758*	.542*	.797*	1	.785*	.807*	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
F7	Pearson Correlation	.628*	.790*	.696*	.572*	.732*	.785*	1	.784*	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
F8	Pearson Correlation	.562*	.820*	.671*	.639*	.705*	.807*	.784*	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL F	Pearson Correlation	.782*	.843*	.866*	.698*	.893*	.912*	.885*	.877*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## LAMPIRAN 7

### HASIL UJI VALIDITAS LOYALITAS PELANGGAN

#### Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP4	TOTAL LP
LP1	Pearson Correlation	1	.797**	.761**	.720**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
LP2	Pearson Correlation	.797**	1	.691**	.772**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

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.



LP3	Pearson Correlation	.761**	.691**	1	.862**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
LP4	Pearson Correlation	.720**	.772**	.862**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTALLP	Pearson Correlation	.907**	.899**	.908**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

## LAMPIRAN 8

### HASIL UJI RELIABILITAS CITRA MEREK

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	8

## LAMPIRAN 9

### HASIL UJI RELIABILITAS FITUR

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	8

## LAMPIRAN 10

### HASIL UJI RELIABILITAS LOYALITAS PELANGGAN

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## LAMPIRAN 11

### ANALISIS DATA RESPONDEN

No	Umur	Pekerjaan	Penghasilan
1	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
2	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
3	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000,
4	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
5	30-40 Tahun	Pegawai Swasta	Rp5.000.000- Rp.8.000.000
6	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	0
7	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
8	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	> Rp.10.000.000
9	17-30 Tahun	Wiraswasta	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
10	30-40 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
11	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp5.000.000- Rp.8.000.000
12	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
13	30-40 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000
14	> 40 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000
15	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
16	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
17	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa, Pegawai Swasta	< Rp.3.000.000

© 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.



18	17-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp.3.000.000
19	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
20	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	.
21	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
22	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	0
23	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Tidak ada penghasilan
24	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
25	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
26	17-30 Tahun	Wiraswasta	< Rp.3.000.000
27	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
28	30-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp.3.000.000
29	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
30	30-40 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp.10.000.000
31	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000
32	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000
33	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
34	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
35	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
36	30-40 Tahun	Pegawai Swasta, Pelajar / Mahasiswa, Pegawai Negeri	> Rp.10.000.000, Rp5.000.000- Rp.8.000.000
37	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
38	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak Cipta Milik BIKKG (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 BIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



39	> 40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
40	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	.
41	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
42	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	0
43	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Tidak ada penghasilan
44	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
45	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
46	17-30 Tahun	Wiraswasta	< Rp.3.000.000
47	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
48	30-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp.3.000.000
49	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
50	30-40 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp.10.000.000
51	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000
52	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
53	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
54	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
55	30-40 Tahun	Pegawai Swasta, Pelajar / Mahasiswa, Pegawai Negeri	> Rp.10.000.000, Rp5.000.000- Rp.8.000.000
56	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
57	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000
58	> 40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
59	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
60	17-30 Tahun	Jurnalis	< Rp.3.000.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik BI 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.



61	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
62	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp.10.000.000
63	30-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp.3.000.000
64	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
65	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
66	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp.10.000.000
67	30-40 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000, Rp5.000.000- Rp.8.000.000
68	30-40 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp.10.000.000
69	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
70	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
71	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
72	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	-
73	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
74	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
75	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
76	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	< Rp.3.000.000
77	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp5.000.000- Rp.8.000.000
78	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
79	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp5.000.000- Rp.8.000.000
80	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
81	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak cipta milik BIKKG (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 BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**





82	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
83	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
84	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
85	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
86	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
87	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	Rp5.000.000- Rp.8.000.000
88	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
89	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp5.000.000- Rp.8.000.000
90	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
91	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
92	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
93	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
94	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
95	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
96	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	Rp.3.000.000- Rp5.000.000
97	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	< Rp.3.000.000
98	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp.8.000.000- Rp.10.000.000
99	17-30 Tahun	Pegawai Swasta	< Rp.3.000.000
100	17-30 Tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp5.000.000- Rp.8.000.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak Cipta Milik BIKKG (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 BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## LAMPIRAN 12

### ANALISIS DESKRIPTIF CITRA MEREK

		Statistics							
		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.09	4.12	3.97	3.98	4.04	3.98	4.01	4.06
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

## LAMPIRAN 13

### ANALISIS DESKRIPTIF FITUR

		Statistics							
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.07	4.09	4.11	4.20	4.19	4.14	4.19	4.14
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

## LAMPIRAN 14

### ANALISIS DESKRIPTIF LOYALITAS PELANGGAN

		Statistics			
		LP1	LP2	LP3	LP4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.79	3.80	3.92	3.48
Median		4.00	4.00	4.00	4.00

## LAMPIRAN 15

### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.02470154	
	Most Extreme Differences		
		Absolute	.101
		Positive	.062
		Negative	-.101
Test Statistic		.101	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.014	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>		.013	
		99% Confidence Lower Bound	.010
		Upper Bound	.016

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.

## LAMPIRAN 16

### UJI HETEROSKEDASTISITAS

#### Correlations

		Citra Merek	Fitur	Loyalitas Pelanggan
Spearman's rho	Citra Merek	Correlation Coefficient	1.000	.651**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Fitur	Correlation Coefficient	.651**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100





Loyalitas Pelanggan	Correlation Coefficient	.635**	.752**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	100	100	100

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

### LAMPIRAN 17

#### UJI MULTIKOLINIERITAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.589	1.581			-1.005	.317		
Citra Merek	.129	.063	.207		2.044	.044	.467	2.141
Fitur	.375	.067	.568		5.625	.000	.467	2.141

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### LAMPIRAN 18

#### UJI KESESUAIAN MODEL

Model		ANOVA <sup>a</sup>				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	471.148	2	235.574	56.304	.000 <sup>b</sup>
	Residual	405.842	97	4.184		
	Total	876.990	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

## LAMPIRAN 19

### UJI KOEFISIEN REGRESI

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.589	1.581		-1.005	.317
Citra Merek	.129	.063	.207	2.044	.044
Fitur	.375	.067	.568	5.625	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas 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.