

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya Yoel Limarta merupakan salah satu mahasiswa tingkat akhir Kwik Kian Gie School of Business. Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Kwik Kian Gie School of Business Jurusan Administrasi Bisnis, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN FASHION ZARA DI MALL KELAPA GADING, JAKARTA UTARA ”. Besar harapan saya bahwa Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya dan jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan.

Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan. Demikianlah, atas perhatian dan kerjasamanya saudara/i, saya ucapkan terima kasih, kiranya Tuhan memberkati kita semua.

Hormat saya,

Yoel Limarta



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Profil Responden

1. Nama
2. Jenis kelamin:
 - a.laki-laki
 - b.Perempuan
3. Usia :
 - a. 15-20
 - b.21-25
 - c.26-30
 - d.lebih dari 30 tahun

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Dibawah ini terdapat beberapa pernyataan, pilihlah jawaban sesuai dengan saudara/i.

- 1= Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2= Tidak Setuju (TS)
- 3= Cukup Setuju (CS)
- 4= Setuju (S)
- 5= Sangat Setuju (SS)

1. Kualitas Produk (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Produk pakaian ZARA terbuat dari material kain yang bagus.					
2.	Produk fashion ZARA memiliki daya tahan yang cukup lama, tidak mudah rusak.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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.

3.	Pakaian merk ZARA memiliki jahitan yang rapi.					
4.	Produk fashion yang ditawarkan ZARA bervariasi tidak hanya pakaian namun juga menyediakan beberapa macam aksesoris dan parfum.					
5.	ZARA menawarkan produk fashion yang lebih unik dibandingkan dengan merek.					
6.	ZARA selalu menawarkan produk dengan desain yang menarik dan unik bagi pecinta fashion.					
7.	Kualitas produk yang ditawarkan ZARA sesuai dengan harga yang tertera pada produk.					
8.	Jika tidak sesuai dengan harapan pelanggan, ZARA memberi jaminan penukaran barang bagi pelanggan.					

2. Citra Merek

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	ZARA memiliki citra merek yang sangat baik.					
2.	ZARA telah menciptakan hubungan merek yang kuat dibenak saya sebagai pelanggan.					



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.	Misi perusahaan ZARA sesuai dengan harapan saya.					
4.	Merek ZARA sesuai dengan gaya hidup saya.					
5.	Merek ZARA menciptakan citra merek yang berbeda dari merek fashion lainnya dibenak saya.					
6.	Merek zara sangat kuat di benak saya					

3. Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya akan melakukan pembelian kembali produk ZARA.					
2.	Saya membeli produk dari ZARA karena promo atau diskon yang ditawarkan merek tersebut.					
3.	Saya selalu membeli antar lini produk ZARA.					
4.	Saya sangat menyukai produk yang ditawarkan oleh ZARA sehingga saya malas untuk membeli produk fashion dari merek lain.					
5.	Saya merekomendasikan produk ZARA kepada teman atau keluarga.					
6.	Saya sangat puas dengan produk ZARA karena dapat memenuhi kebutuhan fashion saya.					

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



Lampiran 2 : Hasil Tanggapan Responden

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X1
1	5	4	5	5	5	4	4	4	36
2	5	4	4	5	4	5	4	4	35
3	4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	5	5	5	5	5	5	5	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	4	39
6	4	3	4	4	3	4	4	3	29
7	5	5	3	5	5	4	5	4	36
8	4	4	4	4	4	4	3	3	30
9	3	4	4	4	4	3	3	4	29
10	5	5	5	4	5	5	5	5	39
11	4	4	4	3	4	4	3	4	30
12	4	4	3	4	3	3	3	4	28
13	5	4	4	4	3	4	4	4	32
14	5	5	5	5	5	5	5	4	39
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	5	5	5	5	5	4	39
19	5	5	4	4	4	4	4	4	34
20	3	3	4	4	3	3	3	3	26
21	5	4	5	3	3	4	4	5	33
22	5	5	4	5	5	5	4	4	37
23	5	5	3	5	5	4	5	5	37
24	4	4	4	3	2	3	3	4	27
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	3	5	5	3	5	33
27	3	1	3	4	1	3	3	3	21
28	4	4	4	4	4	4	2	4	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.



29	2	2	3	2	3	3	3	3	21
30	5	4	5	5	4	3	4	5	35
31	4	4	4	3	4	4	2	3	28
32	3	3	3	4	3	3	3	3	25
33	5	5	4	4	5	5	4	4	36
34	5	4	4	4	4	3	1	3	28
35	3	3	2	2	2	3	4	1	20
36	4	4	3	3	4	3	2	2	25
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	4	4	4	4	4	4	2	4	30
39	3	3	3	4	3	3	3	3	25
40	4	4	4	3	3	4	3	3	28
41	3	2	4	3	2	3	3	4	24
42	5	4	5	3	4	5	4	4	34
43	5	5	5	5	5	5	5	3	38
44	4	4	4	3	3	3	3	5	29
45	5	5	4	3	5	1	2	4	29
46	4	3	4	4	3	3	3	2	26
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	5	4	5	4	4	4	4	5	35
49	3	3	4	4	4	4	4	4	30
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	4	4	4	4	4	4	5	4	33
52	5	5	5	4	4	5	4	4	36
53	3	4	4	4	4	3	2	3	27
54	5	5	5	5	5	5	1	3	34
55	4	4	4	3	2	3	3	4	27
56	3	3	4	3	3	3	3	3	25
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	3	4	4	4	3	4	3	29
59	4	4	3	2	5	4	4	5	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Istitut Bina dan Informatika Kwik Kian Gie

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

60	4	1	4	4	3	3	4	4	27
61	3	4	4	2	5	4	5	5	32
62	4	4	3	4	4	4	3	3	29
63	4	1	3	5	3	1	5	5	27
64	3	5	5	4	5	5	4	4	35
65	4	5	4	2	4	5	2	4	30
66	3	5	4	5	5	5	5	3	35
67	4	4	3	5	4	4	5	4	33
68	5	5	4	4	5	4	4	4	35
69	4	4	4	4	3	3	5	5	32
70	4	3	5	3	3	3	4	3	28
71	4	5	3	3	4	4	4	2	29
72	4	5	5	2	4	5	3	3	31
73	4	4	3	4	4	5	3	5	32
74	5	5	4	3	4	3	5	4	33
75	4	4	4	4	4	5	4	4	33
76	4	4	5	3	1	3	4	5	29
77	4	4	3	4	5	5	4	4	33
78	3	5	5	3	4	4	5	5	34
79	5	5	4	3	3	4	3	4	31
80	4	3	2	4	3	4	3	5	28
81	5	4	5	2	5	5	3	4	33
82	4	4	5	3	4	4	4	4	32
83	4	4	4	3	4	5	4	4	32
84	5	3	4	4	5	4	5	4	34
85	3	4	5	3	4	5	4	4	32
86	4	3	4	4	3	4	4	5	31
87	3	4	4	3	4	4	4	4	30
88	5	3	4	4	5	4	5	4	34
89	3	5	4	5	4	4	3	4	32
90	3	4	5	4	5	5	5	5	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bina Nusantara
 Kwik Kian Gie
 School of Business

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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





91	4	4	5	3	4	4	4	3	31
92	3	5	5	3	3	4	4	3	30
93	1	4	4	5	4	5	3	3	29
94	2	5	4	5	3	4	2	4	29
95	5	3	4	3	3	4	3	4	29
96	4	5	4	4	4	4	3	5	33
97	3	3	5	4	5	3	4	5	32
98	3	4	4	3	4	4	4	4	30
99	5	4	5	4	4	5	4	5	36
100	4	4	4	4	3	4	4	4	31
101	5	5	5	5	5	5	5	4	39
102	5	5	5	5	5	5	5	4	39
103	4	3	3	3	4	4	4	4	29
104	5	5	5	5	5	4	3	3	35
105	5	5	4	5	4	5	5	5	38
106	4	4	5	4	4	5	4	5	35
107	5	5	4	5	4	5	5	5	38
108	5	5	4	5	4	5	4	4	36
109	4	5	4	4	4	4	3	5	33
110	3	3	5	4	5	3	4	5	32
111	3	4	4	3	4	4	4	4	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE

Citra Merek (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
1	5	2	5	3	2	5	17
2	4	3	4	4	2	3	17
3	4	3	5	5	5	5	22
4	2	3	4	4	3	3	16
5	3	3	3	3	5	5	17

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.

6	3	3	3	4	4	4	17
7	2	2	4	2	2	2	12
8	4	4	4	4	4	4	20
9	3	2	2	4	2	4	13
10	3	3	3	3	5	5	17
11	4	4	4	5	4	4	21
12	3	2	2	3	1	3	11
13	3	4	4	4	4	4	19
14	4	2	4	4	4	4	18
15	4	4	4	4	4	5	20
16	3	2	3	3	2	4	13
17	3	3	3	5	4	4	18
18	2	2	3	3	1	4	11
19	3	2	3	4	3	4	15
20	3	3	4	5	4	3	19
21	3	2	3	3	1	3	12
22	4	2	3	3	5	4	17
23	2	3	3	4	2	4	14
24	3	3	4	4	2	3	16
25	3	4	3	4	4	5	18
26	4	2	3	4	4	4	17
27	4	3	4	3	2	4	16
28	3	3	3	4	4	4	17
29	3	3	4	5	3	4	18
30	2	3	4	4	4	3	17
31	4	2	3	3	3	3	15
32	2	3	3	4	4	4	16
33	3	4	4	4	4	4	19
34	3	3	3	3	5	5	17
35	2	4	4	4	2	4	16
36	2	3	2	3	3	4	13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





37	4	4	4	4	4	4	20
38	3	3	3	4	4	4	17
39	3	2	3	4	2	4	14
40	2	4	3	5	4	4	18
41	5	4	4	5	3	4	21
42	4	3	2	4	3	3	16
43	3	2	4	5	4	4	18
44	3	2	2	4	3	4	14
45	4	3	3	4	2	3	16
46	5	3	5	5	4	5	22
47	2	3	2	4	4	4	15
48	4	4	3	5	3	5	19
49	5	5	5	5	4	5	24
50	3	2	3	5	2	5	15
51	3	3	4	4	4	4	18
52	4	3	3	4	2	4	16
53	5	4	5	5	4	4	23
54	3	3	4	4	3	4	17
55	3	5	5	5	4	5	22
56	4	2	4	4	5	4	19
57	2	2	1	3	2	4	10
58	3	3	3	3	2	3	14
59	3	3	4	4	4	4	18
60	4	2	4	5	4	4	19
61	3	3	4	5	5	4	20
62	4	3	4	4	4	4	19
63	4	2	3	5	5	5	19
64	5	4	4	4	4	5	21
65	3	2	2	4	1	3	12
66	3	2	3	4	3	4	15
67	2	3	3	4	3	3	15

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.

68	3	3	3	3	2	4	14
69	4	4	4	4	3	4	19
70	3	3	3	5	1	3	15
71	4	4	4	4	4	5	20
72	3	2	3	4	2	4	14
73	3	4	4	4	3	4	18
74	2	1	2	2	2	4	9
75	3	4	4	4	4	5	19
76	3	4	5	5	2	4	19
77	4	4	4	4	4	4	20
78	2	4	2	4	2	2	14
79	4	3	4	4	3	3	18
80	4	3	4	4	4	4	19
81	2	4	2	5	5	3	18
82	3	2	3	4	2	3	14
83	3	2	4	4	4	4	17
84	4	4	4	5	4	5	21
85	4	3	3	4	3	4	17
86	5	5	4	4	3	4	21
87	3	2	4	3	3	5	15
88	2	2	3	4	2	4	13
89	3	3	3	4	3	4	16
90	3	3	4	4	3	4	17
91	4	3	3	4	3	4	17
92	4	3	4	2	1	4	14
93	5	4	3	5	5	4	22
94	4	3	5	5	3	5	20
95	3	3	3	4	3	4	16
96	3	3	4	4	2	4	16
97	4	3	2	3	3	3	15
98	4	4	5	4	4	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Istitut Bina dan Informatika Kwik Kian



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



99	2	2	5	3	2	4	14
100	3	4	4	4	4	4	19
101	4	4	5	4	3	5	20
102	4	4	4	4	4	4	20
103	3	4	4	4	4	3	19
104	4	5	4	3	4	3	20
105	4	4	4	4	4	4	20
106	4	4	4	4	4	4	20
107	3	3	4	4	3	4	17
108	3	3	4	5	4	4	19
109	5	4	3	3	4	4	23
110	3	4	4	3	5	4	23
111	4	4	4	4	5	4	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Loyalitas Pelanggan (Y)

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total Y
1	4	5	5	5	4	5	28
2	4	3	4	3	3	5	22
3	5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	3	2	2	4	18
5	4	5	5	5	5	5	29
6	4	4	4	4	3	4	23
7	5	5	3	5	3	5	26
8	3	4	4	4	4	4	23
9	3	4	4	4	3	4	22
10	4	5	5	5	5	5	29
11	4	5	5	4	4	4	26
12	3	3	4	3	3	4	20
13	4	5	4	4	5	4	26
14	4	4	4	4	2	4	22

Institut Bina 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.

15	4	5	4	5	4	5	27
16	4	4	4	4	3	4	23
17	4	4	4	4	3	5	24
18	4	3	4	4	3	4	22
19	4	4	4	4	3	4	23
20	4	5	4	3	4	5	25
21	3	5	4	3	4	5	24
22	4	4	5	4	4	5	26
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	3	4	4	24
25	4	4	5	5	3	5	26
26	3	5	4	4	3	4	23
27	3	4	4	4	3	4	22
28	4	4	5	4	3	5	25
29	3	5	5	4	3	4	24
30	4	4	4	3	4	5	24
31	3	4	4	3	3	3	20
32	3	4	4	4	3	4	22
33	4	5	4	5	3	4	25
34	4	5	5	5	5	5	29
35	4	5	4	4	2	5	24
36	3	3	4	4	4	5	23
37	4	4	4	4	4	4	24
38	3	4	4	4	3	5	23
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	3	4	23
41	5	5	5	5	4	5	29
42	4	4	4	4	3	4	23
43	5	5	3	4	3	5	25
44	3	4	4	4	3	4	22
45	4	4	4	3	2	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bina dan Pengajaran Kwik Kian
 Kwik Kian GIE (SCHOOL OF BUSINESS)



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



46	5	5	5	5	4	5	29
47	3	4	4	4	4	4	23
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	5	5	5	5	5	30
50	2	4	4	5	3	5	23
51	5	4	3	4	3	4	23
52	4	3	4	4	3	4	22
53	5	5	5	4	4	5	28
54	3	5	4	4	3	4	23
55	3	5	5	5	3	5	26
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	5	4	4	4	4	25
58	2	3	4	3	3	4	19
59	4	5	4	4	3	5	25
60	5	5	5	4	4	4	27
61	4	5	5	4	4	4	26
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	5	5	5	3	4	26
64	4	5	5	5	4	4	27
65	3	5	3	3	3	4	21
66	3	4	4	4	2	5	22
67	3	5	4	3	2	4	21
68	3	3	4	4	3	3	20
69	2	4	4	4	4	5	23
70	3	3	4	3	3	5	21
71	4	3	4	5	5	4	25
72	3	4	4	4	3	4	22
73	3	3	4	4	3	5	22
74	4	4	2	4	2	2	18
75	4	5	4	5	3	4	25
76	5	5	5	4	4	5	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Halaman 70 dari 70

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

77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	5	4	5	3	4	25
79	4	4	4	3	4	4	23
80	4	4	4	4	4	4	24
81	3	5	4	3	3	5	23
82	4	4	4	4	4	4	24
83	3	5	4	4	3	4	23
84	5	4	5	5	4	5	28
85	3	3	4	4	3	4	21
86	5	5	2	4	2	2	20
87	4	5	4	5	3	5	26
88	3	4	4	4	2	4	21
89	3	3	4	5	3	4	22
90	4	5	4	4	4	5	26
91	4	4	4	4	5	5	26
92	5	5	4	4	4	4	26
93	5	4	5	4	4	4	26
94	5	5	5	5	5	4	29
95	5	5	4	4	4	5	27
96	5	4	3	4	5	5	26
97	4	5	4	5	4	5	27
98	5	5	4	4	4	4	26
99	4	4	4	4	4	5	25
100	4	5	5	5	5	5	29
101	5	5	4	5	4	4	27
102	4	3	3	4	4	4	22
103	4	5	4	5	3	4	25
104	5	5	4	3	4	5	26
105	5	5	4	4	4	5	27
106	5	5	5	4	4	5	28
107	4	5	4	4	4	4	25

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.



108	3	4	5	4	5	4	25
109	5	4	5	5	4	4	27
110	5	4	3	4	4	5	25
111	4	4	4	5	4	5	26

Lampiran 3 : Uji Validitas Pra Kuesioner 30 Responden Kualitas Produk (X1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	28.3333	19.402	.846	.885
X12	28.5667	18.530	.836	.885
X13	28.5333	21.982	.560	.909
X14	28.5000	20.879	.625	.904
X15	28.6667	18.230	.778	.892
X16	28.6000	20.524	.739	.895
X17	28.8000	19.614	.744	.894
X18	28.6667	22.299	.545	.910

Lampiran 4 : Uji Reabilitas Pra Kuesioner 30 Responden Kualitas Produk (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	8



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 : Uji Validitas Pra Kuesioner 30 Responden Citra Merk (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	21.6667	5.954	.703	.735
X2	22.1000	6.093	.379	.844
X3	21.5000	6.810	.616	.763
X4	21.9333	6.064	.725	.732
X5	21.4000	7.559	.445	.796
X6	21.7333	6.340	.656	.749

Lampiran 6 : Uji Reabilitas Pra Kuesioner 30 Responden Citra Merk (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	6

Lampiran 7 : Uji Validitas Pra Kuesioner 30 Responden Loyalitas Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.9000	7.886	.573	.758
Y2	20.8667	6.395	.707	.718
Y3	20.5000	7.155	.694	.727
Y4	21.0667	7.375	.601	.749
Y5	20.9333	6.892	.472	.793
Y6	20.2333	9.289	.291	.808

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Lampiran 8 : Uji Reabilitas Pra Kuesioner 30 Responden Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	6

Lampiran 9 : Analisis Deskriptif Mean (Rata-Rata)

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X2	60.652	110	.000	4.17117	4.0349	4.3075
X2	48.397	110	.000	4.05405	3.8880	4.2201
X2	56.153	110	.000	4.16216	4.0153	4.3091
X2	54.300	110	.000	3.95495	3.8106	4.0993
X2	55.788	110	.000	4.25225	4.1012	4.4033
X2	60.116	110	.000	4.08108	3.9465	4.2156
YP	50.968	110	.000	3.96396	3.8098	4.1181
YP	47.520	110	.000	3.92793	3.7641	4.0917
YP	59.835	110	.000	4.16216	4.0243	4.3000
YP	49.958	110	.000	3.84685	3.6942	3.9994
YP	47.983	110	.000	4.04505	3.8780	4.2121
YP6	56.591	110	.000	4.25225	4.1033	4.4012
X2	88.449	110	.000	4.11261	4.0205	4.2048
Y	88.558	110	.000	4.03303	3.9428	4.1233

Lampiran 10 : Analisis Regresi Linear Ganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.120	.205	.585	.560		
	X1	.443	.045	.501	9.788	.799	1.252
	X2	.522	.050	.533	10.419	.799	1.252

a. Dependent Variable: Y

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



Lampiran 11 : Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		111
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.22799433
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.063
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 12 : Uji Heterokedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.265	.129		2.059	.042
	X1	.037	.028	.137	1.292	.199
	X2	-.058	.031	-.194	-1.832	.070

a. Dependent Variable: absrest

Lampiran 13 : Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.120	.205		.585	.560		
	X1	.443	.045	.501	9.788	.000	.799	1.252
	X2	.522	.050	.533	10.419	.000	.799	1.252

a. Dependent Variable: Y

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 14 : Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.605	2	9.803	185.152	.000 ^b
	Residual	5.718	108	.053		
	Total	25.323	110			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 15 : Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.120	.205		.585	.560		
	X1	.443	.045	.501	9.788	.000	.799	1.252
	X2	.522	.050	.533	10.419	.000	.799	1.252

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 16 : Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.770	.23010

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

1. Ditarang 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. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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



Lampiran 17 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Yoel Limarta
Jenis kelamin : Laki-Laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Kristen
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 23 April 2001
Email : Yoel.limarta@gmail.com
Telepon : 081314466996
Alamat : Northland Ancol Residence

PENDIDIKAN FORMAL

2005 – 2007: TK Santo Lukas Sunter
2007 – 2013: SD Santo Lukas Sunter
2013 – 2016: SMP Santo Lukas Sunter
2016 – 2019: SMK Spes Patriae
2019 – 2023: Universitas Kwik Kian Gie

Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Dilarang menyalin, 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 IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



Hasil Check TURN IT IN



Hak cipta milik IBIKKG

(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.