

**PENGARUH *CHARACTERISTIC* DAN *CONSEQUENCES*
CONTENT INSTAGRAM DRAMA KOREA VIU TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY VIU DI DAERAH KHUSUS JAKARTA**

Disusun Oleh:

Nama: Alvin Tanjaya

NIM: 21190407

Karya Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

AGUSTUS 2023



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.

© 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.

PENGESAHAN

**PENGARUH *CHARACTERISTIC* DAN *CONSEQUENCES CONTENT*
INSTAGRAM DRAMA KOREA VIU TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY VIU DI DAERAH KHUSUS JAKARTA**

Diajukan oleh:

Nama: Alvin Tanjaya

NIM: 21190407

Jakarta, 11 Agustus 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing



(Prof. Dr. Ir. Bilson Simmamora, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2023

i

ii



ABSTRAK

Alvin Tanjaya / 21190407 / 2023 / Pengaruh *Characteristic* dan *Consequences Content* Instagram Drama Korea Viu terhadap *Customer Loyalty* Viu di DKI Jakarta / Pembimbing: Prof. Dr. Ir. Bilson Simammora, M.M.

Viu merupakan salah satu *brand* untuk *streaming video* ternama yang berasal dari Hong Kong. Terdapat dua faktor yang menjadi penyebab konsumen loyal pada satu *brand* tertentu yaitu *characteristic* dan *consequences* pada *content* drama korea instagram Viu. Studi menunjukkan bahwa kedua faktor ini tidak menjamin konsumen untuk selalu loyal terhadap suatu *brand*. Peneliti ingin meneliti apakah *characteristic* dan *consequences content* Drama Korea Instagram Viu berpengaruh terhadap *customer loyalty*.

Penelitian ini merekonstruksi model penelitian Dinda et al. (2019). Rekonstruksi dilakukan dengan menambahkan dua konstruk, yaitu *characteristic* dan *consequences* berisikan dimensi-dimensi *content marketing*. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *characteristic*, *consequences*, dan *customer loyalty*.

Subjek penelitian ini adalah konsumen *brand* Viu. Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner melalui *google form* kepada 150 responden, yang diambil menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* WarpPLS 7.0.

Penelitian menunjukkan bahwa *characteristic* dan *consequences* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Perusahaan dihimbau untuk membuat konten-konten drama korea di instagram Viu yang memiliki unsur karakteristik konten (tema, aktor, jalan cerita, latar, dialog, akhir cerita, gaya bahasa) dan konsekuensi konten (makna, pengaruh, saran) untuk mempengaruhi konsumen Viu untuk selalu loyal kepada *brand* Viu.

Saran yang diberikan oleh peneliti untuk penelitian ini adalah Viu harus membuat konsumen mengingat layanan *streamingnya* saat terlintas untuk menonton drama korea dan mempengaruhi konsumen lain untuk beralih kepada layanan Viu sehingga konsumen baru berniat untuk melakukan berlangganan terhadap layanan Viu serta memutuskan untuk loyal kepada Viu.

Kata kunci: *Customer Value, Characteristic, Consequences, Customer Loyalty*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © 2023 Kwik Kian Gie School of Business
 All rights reserved.

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.



ABSTRACT

Alvin Tanjaya / 21190407 / 2023 / Influence of Characteristics and Consequences of Viu Korean Drama Instagram Content on Viu Customer Loyalty in DKI Jakarta / Supervisor: Prof. Dr. Ir. Bilson Simammora, M.M.

Viu is a well-known video streaming brand originating from Hong Kong. There are two factors that cause consumers to be loyal to a particular brand, namely characteristics and consequences of the Korean drama content on Instagram Viu. Studies show that these two factors do not guarantee that consumers will always be loyal to a brand. Researchers want to examine whether the characteristics and consequences of the Korean Drama content on Instagram Viu have an effect on customer loyalty.

This research reconstructs the research model of Dinda et al. (2019). Reconstruction was carried out by adding two constructs, namely characteristics and consequences containing content marketing dimensions. The concepts used in this research are characteristics, consequences, and customer loyalty.

The subjects of this research are Viu brand consumers. Data was collected by distributing questionnaires via Google Form to 150 respondents, who were taken using purposive sampling. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) analysis with the help of WarpPLS 7.0 software.

Research shows that characteristics and consequences have a positive and significant effect on customer loyalty. Companies are encouraged to create Korean drama content on Viu Instagram which has elements of content characteristics (theme, actors, storyline, setting, dialogue, ending, language style) and content consequences (meaning, influence, suggestions) to influence Viu consumers to always loyal to the Viu brand.

The advice given by researchers for this research is that Viu must make consumers remember its streaming service when they think of watching Korean dramas and influence other consumers to switch to Viu's service so that new consumers intend to subscribe to Viu's service and decide to be loyal to Viu.

Keywords: Customer Value, Characteristics, Consequences, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian karya akhir ini tepat sesuai waktu yang ditentukan dengan judul “Pengaruh *Characteristic* dan *Consequences Content* Drama Korea Instagram Viu terhadap *Customer Loyalty* Viu di DKI Jakarta”.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak dapat dipungkiri bahwa ketika menyusunnya membutuhkan usaha yang cukup besar. Namun, dalam menyelesaikan studi dan penelitian skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Bilson Simammora, M.M., sebagai dosen pembimbing yang selalu membimbing peneliti, memberikan pembelajaran dan bimbingannya untuk membantu peneliti selama bimbingan dalam pembuatan skripsi.
2. Seluruh dosen dari Universitas Kwik Kian Gie yang sudah bersedia memberikan dan menuangkan ilmu yang tak terhingga untuk peneliti dalam proses pembelajaran.
3. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Michelle Halim, Vinny Nurdin, Natalie Rebecca, Erit Zanlex, Kristofer, Mohammad Waldi, Christianus Adityo sebagai sahabat-sahabat peneliti yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama ini dalam penyusunan skripsi hingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
5. Kenny, Anthony Christopher, Angela Calista sebagai teman-teman peneliti yang selalu memberikan bantuan dan juga dukungan dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
6. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan secara rinci yang telah membantu dan berkontribusi selama penyusunan skripsi berlangsung.

Sebagai manusia biasa, peneliti sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari

kata sempurna karena keterbatasan dalam kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, segala kesalahan dan kekurangan dalam peneliti skripsi ini, peneliti memohon maaf dan peneliti akan menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk penelitian selanjutnya.

Akhir kata, harapan peneliti adalah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik dan berguna bagi siapa saja yang akan membacanya.

Jakarta, 11 Agustus 2023

Alvin Tanjaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN		Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah		Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah		Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Penelitian.....		Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian		Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian		Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teoritis		Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Dasar.....		Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran		Error! Bookmark not defined.
a. Hubungan <i>Characteristic Content</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>		Error! Bookmark not defined.
b. Hubungan <i>Consequences Content</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>		Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis Penelitian		Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian		Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian		Error! Bookmark not defined.
3.3 Variabel Penelitian		Error! Bookmark not defined.
1. <i>Content Marketing</i>		Error! Bookmark not defined.
2. <i>Customer Loyalty</i>		Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengambilan Sampel		Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....		Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data.....		Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas		Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....		Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Deskriptif.....		Error! Bookmark not defined.
4. Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)		Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Viu		Error! Bookmark not defined.
a. Persentase Responden berdasarkan pengalaman berlangganan Viu		Error! Bookmark not defined.
b. Persentase Responden berdasarkan pengalaman lama berlangganan Viu ...		Error! Bookmark not defined.
c. Persentase Responden berdasarkan Frekuensi berlangganan Viu ..		Error! Bookmark not defined.
d. Persentase Responden berdasarkan Usia		Error! Bookmark not defined.
e. Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....		Error! Bookmark not defined.



1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Characteristic Content* dan *Consequences Content* terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Viu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. 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.



f. Persentase Responden berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
g. Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
h. Persentase Responden berdasarkan Kota Tempat Tinggal	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
a. <i>Content Characteristic</i>	Error! Bookmark not defined.
b. <i>Content Consequences</i>	Error! Bookmark not defined.
c. <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
a. Model Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
b. <i>Overall Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
c. Model Lengkap SEM	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
a. Pengaruh <i>Content Characteristic</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
b. Pengaruh <i>Content Consequences</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran Peneliti	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	9

1. Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. Jurdang
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritikan 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.



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Content Marketing</i>	26
Tabel 3.2	<i>Customer Loyalty</i>	27
Tabel 3.3	Skor Skala Likert	28
Tabel 3.4	<i>Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model Struktural	33
Tabel 4.1	Persentase Responden berdasarkan Pengalaman Berlangganan Viu	37
Tabel 4.2	Persentase Responden berdasarkan Pengalaman Lama Berlangganan Viu	37
Tabel 4.3	Persentase Responden berdasarkan Frekuensi Berlangganan Viu	37
Tabel 4.3	Persentase Responden berdasarkan Frekuensi Berlangganan Viu	38
Tabel 4.4	Persentase Responden berdasarkan Usia	38
Tabel 4.5	Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.6	Persentase Responden berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.7	Persentase Responden berdasarkan Pekerja	39
Tabel 4.8	Persentase Responden berdasarkan Kota Tempat Tinggal	39
Tabel 4.9	Bukti Uji Validitas dan Reliabilitas	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif <i>Content Characteristic</i>	41
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif <i>Content Characteristic</i>	42
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif <i>Content Consequences</i>	42
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif <i>Content Consequences</i>	43
Tabel 4.13	Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	43
Tabel 4.13	Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	44
Tabel 4.14	Hasil Evaluasi Model Struktural	45
Tabel 4.15	Pengaruh Langsung	46



DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Gambar 1.1	Jumlah Penggunaan Internet di Indonesia 1
Gambar 1.2	Peringkat Layanan <i>Video Streaming</i> Terfavorit di Indonesia 2
Gambar 1.3	Logo Aplikasi <i>Streaming</i> Viu..... 2
Gambar 1.4	Pengguna Internet Global yang Membayar Jenis Konten Digital 3
Gambar 1.5	Platform Terpopuler untuk Menonton Drama Korea..... 4
Gambar 1.6	Media Sosial yang Paling Sering Digunakan di Indonesia..... 5
Gambar 1.7	Bukti komen konsumen konten drama Korea (video) 6
Gambar 1.8	Bukti komen konsumen konten drama Korea (video) 6
Gambar 1.9	Bukti komen konsumen konten drama Korea (video) 7
Gambar 1.10	Bukti komen konsumen konten drama Korea (foto) 7
Gambar 1.11	Bukti komen konsumen konten drama Korea (foto)..... 8
Gambar 2.1	<i>Customer Value Hierarchy Models</i> 17
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran 21
Gambar 3.1	Model Lengkap SEM..... 34
Gambar 4.1	Logo Aplikasi <i>Streaming</i> Viu..... 36
Gambar 4.2	Model Struktural SEM..... 46

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan apapun yang melanggar ketentuan hak cipta ini tanpa izin IBIKKG. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. 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

Lampiran 1: Kuesioner

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Alvin Tanjaya, mahasiswa Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi terkait bagaimana pengaruh characteristic dan consequences content instagram terhadap customer loyalty pada Viu di DKI Jakarta.

Link Instagram Viu: <https://www.instagram.com/viuidonesia/>

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.

Best Regards,

Alvin Tanjaya

Bagian I: Pertanyaan Pembuka

Email: _____

1. Apakah Anda sedang berlangganan Viu?
 - Ya
 - Tidak (mohon berhenti sampai disini)
2. Sudah berapa lama anda berlangganan Viu?
 - < 3 Bulan
 - > 3 Bulan
3. Berapa kali membeli paket berlangganan Viu?
 - 1 kali
 - 2 kali
 - 3 kali
 - 4 kali





- 5 kali
- > 5 kali

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Profil Responden

Usia

- < 17 Tahun
- 17-25 Tahun
- 26-35 Tahun
- > 35 Tahun

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan

- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

5. Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan
- PNS
- Wiraswasta
- Lainnya
- Profesional (dokter, perawat, pengacara, dll)
- Ibu Rumah Tangga

6. Kota Bagian

- Jakarta Timur
- Jakarta Barat
- Jakarta Utara

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.



- o Jakarta Selatan
- o Jakarta Pusat

C

Bagian II: Butir Pernyataan

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. *Content Characteristic*

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

Keterangan:

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

No.	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Konten Instagram Viu menarik					
2.	Konten Instagram Viu mudah dipahami					
3.	Konten Instagram Viu mudah diingat					
4.	Konten Instagram Viu memberikan edukasi yang bagus tentang pelajaran hidup, larangan, pengetahuan umum, dan lain-lain					
5.	Konten Instagram Viu memenuhi kebutuhan saya terhadap informasi drama dan film yang mau saya tonton					
6.	Konten Instagram Viu memiliki informasi yang jelas dan akurat tentang serial drama dan film					

2. *Content Consequences*

No.	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Saya suka dengan konten Instagram Viu					
2.	Konten Instagram Viu mempengaruhi saya untuk tertarik berlangganan Viu					
3.	Konten Instagram Viu penting					

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.	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
4.	Konten Instagram Viu memotivasi saya untuk menonton serial drama dan film Viu					
5.	Konten Instagram Viu memberikan serial drama dan film kesukaan saya					
6.	Konten Instagram Viu memberikan ilmu berharga bagi kehidupan					
7.	Konten Instagram Viu memiliki arti bagi kehidupan anda					

3. *Customer Loyalty*

No.	Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Konten yang disajikan Viu memuaskan					
2.	Konten yang disajikan Viu sesuai dengan apa yang saya cari tentang serial drama dan film-film yang mau ditonton					
3.	Saya berniat untuk melakukan berlangganan Viu					
4.	Saya tidak merasa kesulitan saat melakukan perpanjangan berlangganan					
5.	Saya bisa memilih paket Viu sesuai keinginan untuk perpanjangan berlangganan					
6.	Saya merekomendasikan Viu sebagai layanan <i>streaming</i> yang bagus					

Lampiran 2: Data Uji Validitas (150 Responden)

1. Variabel *Content Characteristic*

No	CCH1	CCH2	CCH3	CCH4	CCH5	CCH6
1	3	4	5	4	3	4
2	4	5	4	5	4	4
3	4	3	3	4	5	4
4	3	4	3	3	4	3
5	5	5	4	5	4	4
6	3	4	5	4	4	5
7	4	3	4	4	5	4
8	4	4	4	3	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



9	5	4	3	4	3	4
10	4	5	4	4	4	3
11	3	3	3	4	5	3
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	4	5
14	4	4	5	4	3	4
15	4	5	5	3	4	5
16	4	4	4	4	3	4
17	5	4	5	4	3	4
18	4	4	3	4	5	3
19	4	4	3	3	5	5
20	4	4	4	3	5	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	5	4	5
23	3	4	5	4	4	5
24	5	5	4	5	5	4
25	3	3	4	4	5	5
26	4	4	4	3	4	5
27	3	3	5	5	3	5
28	4	3	5	3	4	4
29	4	5	4	4	3	4
30	4	3	3	3	5	3
31	4	5	4	5	4	5
32	3	5	4	4	3	5
33	4	3	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	5	4	3	4	4	4
36	4	4	5	4	4	3
37	3	3	2	2	3	2
38	4	4	3	4	4	4
39	3	4	3	3	3	4
40	5	5	3	4	5	4
41	4	5	3	4	5	4
42	4	4	3	4	4	3
43	5	5	4	4	4	4
44	4	4	5	4	3	4
45	4	3	2	2	3	2
46	4	4	5	4	4	4
47	5	5	5	4	5	4
48	5	5	5	5	4	4
49	5	4	4	4	4	4
50	4	4	5	4	4	5
51	5	4	4	5	4	5
52	4	4	5	5	5	4
53	4	5	4	5	5	4
54	4	4	4	4	5	4
55	4	5	5	5	4	4
56	5	5	5	4	5	4
57	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5

C 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.



59	4	4	4	4	5	5
60	5	5	4	5	5	4
61	4	5	5	4	5	5
62	4	4	4	5	5	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	5	5	4
65	5	4	4	5	5	5
66	5	5	4	5	4	4
67	5	4	5	5	5	4
68	4	5	4	4	5	4
69	4	4	4	5	4	5
70	4	5	4	5	5	5
71	5	4	5	5	5	5
72	5	4	4	5	4	5
73	5	4	4	5	5	5
74	5	4	5	5	4	5
75	4	5	4	5	5	5
76	5	4	4	5	5	5
77	4	5	5	4	5	4
78	5	4	4	4	5	4
79	5	4	4	5	5	5
80	5	4	4	5	4	5
81	4	5	5	4	4	4
82	5	4	4	5	4	5
83	4	4	5	4	5	5
84	4	4	5	4	5	5
85	4	5	4	5	5	4
86	5	4	4	5	5	4
87	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5
96	5	5	4	4	5	5
97	5	5	5	5	4	4
98	4	5	5	5	5	4
99	5	5	5	5	5	5
100	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	5	5	5
102	4	4	5	4	5	4
103	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	4	5	5
105	4	4	4	4	5	4
106	4	4	4	4	5	5
107	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

109	4	4	4	4	4	4
110	5	5	4	5	5	5
111	4	4	4	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5
113	4	4	4	4	4	4
114	5	4	5	4	5	5
115	4	4	4	4	5	5
116	4	5	5	4	5	5
117	5	4	4	5	4	5
118	4	5	5	4	5	5
119	5	4	5	4	5	4
120	4	5	4	5	4	5
121	5	4	4	5	5	4
122	5	5	4	5	4	4
123	5	4	5	5	4	5
124	4	5	4	4	5	4
125	5	4	5	4	5	4
126	4	4	4	5	5	4
127	5	5	4	5	4	4
128	4	4	5	4	5	5
129	5	5	4	5	5	4
130	5	4	5	4	4	4
131	5	4	5	5	4	4
132	5	4	5	5	5	5
133	5	4	4	5	4	5
134	5	4	5	4	5	4
135	5	5	5	4	4	5
136	5	5	4	5	4	5
137	4	5	4	4	5	4
138	4	5	5	4	4	4
139	5	4	5	5	4	5
140	4	5	5	5	4	5
141	5	5	4	4	5	4
142	5	3	4	5	4	3
143	5	4	4	5	4	5
144	3	5	4	3	3	3
145	4	5	4	4	5	5
146	4	5	4	4	5	5
147	4	4	5	5	4	4
148	4	5	5	5	4	4
149	4	5	5	4	4	5
150	4	4	5	5	4	5

2. Variabel Content Consequences

No	CCO1	CCO2	CCO3	CCO4	CCO5	CCO6	CCO7
1	5	4	3	4	5	4	3
2	4	3	5	5	5	5	4
3	4	4	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5	5	3	3	4	5	4	4
6	5	3	4	5	4	3	5
7	4	3	3	4	4	3	3
8	5	5	3	4	5	3	3
9	3	3	3	4	4	5	3
10	5	5	4	5	4	4	5
11	5	4	5	3	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	5	5
14	5	3	4	5	5	5	4
15	3	4	3	4	5	3	3
16	5	4	3	4	3	5	3
17	4	4	3	4	4	3	3
18	5	4	5	4	3	3	4
19	4	4	3	3	5	3	3
20	5	5	3	4	5	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	5	5	4	4	4
23	3	4	4	3	5	3	3
24	4	5	5	5	5	4	3
25	4	4	3	3	5	3	4
26	4	5	5	5	4	4	4
27	3	3	5	5	5	3	5
28	5	5	5	4	5	4	5
29	3	3	4	4	4	4	5
30	4	4	5	3	3	4	4
31	4	3	4	5	5	4	3
32	4	3	5	4	4	5	4
33	4	4	3	4	3	4	4
34	4	4	4	5	4	4	4
35	5	5	5	5	5	4	4
36	3	3	5	5	5	4	4
37	2	3	2	2	3	2	3
38	3	4	3	4	4	3	3
39	3	3	3	3	3	4	4
40	4	5	4	4	5	4	4
41	5	4	5	3	3	4	5
42	4	4	4	3	4	4	4
43	4	4	4	4	5	4	4
44	4	4	5	4	4	4	4
45	3	2	2	2	3	1	2
46	5	4	4	4	5	4	4
47	4	4	3	3	4	3	3
48	4	4	5	5	5	5	5
49	4	5	4	4	4	5	4
50	4	5	5	5	4	5	4
51	5	5	4	4	5	4	5
52	4	5	4	4	5	4	4
53	4	5	5	4	4	5	5
54	5	5	5	4	5	4	4



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

55	5	5	4	5	5	4	4
56	4	5	5	5	4	5	4
57	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	5	4	4	5	4
60	5	4	4	4	5	5	5
61	5	5	4	5	5	5	4
62	5	4	5	5	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	5	5	5	4	4	5
65	5	4	4	5	5	4	4
66	4	4	5	5	4	5	4
67	4	5	5	4	5	4	5
68	5	4	5	4	5	4	5
69	5	5	4	5	4	4	4
70	4	5	5	5	4	5	4
71	4	5	4	4	5	4	4
72	5	5	4	5	4	4	5
73	4	5	5	4	4	4	4
74	4	5	5	4	5	5	5
75	4	5	4	4	4	4	5
76	4	5	5	4	4	4	5
77	5	5	4	5	4	5	5
78	5	5	4	5	4	4	4
79	4	5	5	4	4	4	4
80	5	4	4	4	5	5	4
81	5	4	5	5	4	5	4
82	5	4	4	5	5	4	5
83	5	4	5	5	5	4	4
84	5	4	4	5	4	5	4
85	4	5	4	5	5	4	5
86	4	5	4	5	5	4	4
87	4	5	5	4	4	4	5
88	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	5	5	4	4	4
90	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	5
92	4	5	5	5	5	5	5
93	4	5	5	4	4	4	4
94	5	4	4	5	5	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5
99	4	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	4	5	4	4	5
103	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	5	4	4	4



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

105	4	5	5	5	5	5	4
106	5	5	4	5	4	4	4
107	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5
109	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5
111	4	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5
113	4	4	4	4	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5
117	5	4	4	4	5	4	5
118	5	4	5	4	4	5	4
119	4	4	5	5	4	5	5
120	4	5	4	5	4	5	4
121	5	5	5	4	5	4	4
122	5	4	4	5	5	4	5
123	4	4	5	4	5	4	4
124	5	5	4	5	4	4	5
125	5	4	5	4	5	4	5
126	5	5	4	4	5	4	5
127	5	4	5	5	5	4	5
128	4	5	5	4	5	4	4
129	4	4	5	4	5	5	4
130	5	5	4	4	4	4	4
131	5	5	4	5	5	5	5
132	4	5	5	5	5	4	5
133	5	5	4	5	4	4	4
134	5	5	4	5	4	5	5
135	5	5	5	4	4	5	4
136	4	5	4	5	4	5	4
137	5	4	4	5	4	5	4
138	5	4	4	5	5	4	5
139	5	4	4	5	5	5	4
140	5	4	5	4	4	5	4
141	5	5	5	4	5	4	5
142	4	5	4	4	4	3	5
143	5	5	4	5	4	4	4
144	5	5	4	3	5	5	4
145	4	4	5	4	5	4	4
146	4	4	5	4	4	5	5
147	5	5	4	5	4	5	5
148	4	5	4	4	4	5	4
149	5	5	4	4	4	5	5
150	5	5	5	4	4	5	5

3. Variabel Customer Loyalty

No	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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	3	4	5	4	3	4
2	5	4	4	4	4	5
3	4	4	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3
5	5	5	4	3	4	4
6	4	4	3	5	4	4
7	4	4	4	4	4	5
8	5	5	4	5	5	5
9	5	3	3	3	4	5
10	5	5	5	5	5	5
11	3	4	5	4	5	3
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	4	5
14	4	4	4	4	4	4
15	3	5	5	4	4	4
16	4	3	4	5	4	3
17	5	5	4	4	4	3
18	4	3	3	3	4	4
19	4	4	4	5	5	4
20	4	3	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	5	5	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	5	5
25	3	5	4	4	3	5
26	4	3	3	3	4	4
27	3	5	5	3	5	5
28	5	4	4	5	4	4
29	3	4	3	3	4	5
30	3	4	3	3	3	4
31	3	3	4	5	4	5
32	4	3	3	5	5	3
33	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	5
36	4	5	5	4	4	4
37	2	3	3	2	2	3
38	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3
40	4	5	5	5	4	4
41	4	5	4	3	4	5
42	4	3	4	2	3	3
43	4	4	5	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	4	4
46	5	5	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	4	5
49	5	4	4	4	4	4
50	4	4	5	5	4	5

C 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.



51	5	5	5	4	5	5
52	4	5	5	5	5	5
53	5	4	4	5	5	4
54	4	5	5	5	5	5
55	4	4	5	5	4	5
56	5	5	4	4	5	5
57	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	4	4
60	4	5	5	5	5	4
61	5	5	4	5	5	5
62	5	5	4	4	5	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	5	4	5	5	4
65	5	5	5	4	4	5
66	5	5	4	4	5	4
67	4	5	5	5	4	5
68	5	5	4	5	4	4
69	5	5	4	4	5	4
70	4	5	4	4	4	5
71	5	5	5	4	4	5
72	4	4	5	4	5	5
73	5	5	4	5	5	4
74	4	5	4	5	5	5
75	5	5	4	5	4	4
76	5	4	5	4	5	5
77	5	5	4	5	4	5
78	4	4	4	5	5	4
79	5	4	5	5	5	5
80	4	4	5	4	4	5
81	5	5	4	5	4	5
82	4	4	5	4	5	5
83	5	5	4	4	4	5
84	4	5	5	5	4	5
85	4	5	5	5	4	5
86	5	4	4	5	4	5
87	5	5	5	5	5	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	5	4	4
90	5	5	5	5	4	4
91	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	4	5
93	4	4	4	4	4	5
94	4	4	4	4	4	5
95	5	5	5	4	5	5
96	5	5	5	4	5	5
97	4	4	5	5	5	5
98	5	4	4	4	5	5
99	5	5	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5

C 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.



101	5	5	5	5	5	5
102	5	4	4	5	4	5
103	5	5	5	5	5	5
104	5	5	4	4	4	4
105	5	5	5	5	5	5
106	4	5	5	4	4	5
107	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5
109	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5
113	4	5	4	4	4	4
114	5	5	5	5	4	4
115	4	4	4	4	4	4
116	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	4	5	4
118	5	5	4	5	5	4
119	5	5	4	5	5	4
120	5	4	5	4	5	4
121	4	4	5	4	5	5
122	4	5	5	4	5	5
123	5	4	5	5	5	5
124	5	4	5	5	4	5
125	4	5	4	5	4	5
126	4	5	4	5	5	4
127	5	5	4	5	4	5
128	5	5	4	5	4	5
129	4	5	5	4	5	5
130	5	5	5	4	5	5
131	4	5	5	5	5	5
132	5	5	5	4	5	5
133	5	4	5	5	5	4
134	4	5	4	5	4	4
135	5	5	4	4	4	4
136	4	5	5	4	5	4
137	5	5	4	5	4	5
138	4	5	4	5	5	4
139	5	4	5	4	5	5
140	5	4	5	4	5	4
141	4	5	5	4	5	5
142	5	5	4	5	3	5
143	5	4	5	4	5	4
144	4	3	4	5	5	5
145	4	5	5	4	4	5
146	5	4	4	5	5	4
147	5	4	4	5	5	4
148	5	4	5	4	5	4
149	5	5	4	5	5	4
150	5	5	5	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 3: Hasil Output (150 Responden)

1. Uji Validitas

	CCH	CCO	CL	Type (as defined)	SE	P value
H1	(0.652)	-0.118	0.081	Reflective	0.071	<0.001
H3	(0.687)	0.151	0.087	Reflective	0.070	<0.001
H4	(0.818)	0.034	-0.034	Reflective	0.068	<0.001
H6	(0.746)	-0.073	-0.113	Reflective	0.069	<0.001
O1	-0.330	(0.639)	0.161	Reflective	0.071	<0.001
O2	-0.139	(0.679)	0.311	Reflective	0.070	<0.001
O3	0.014	(0.737)	-0.020	Reflective	0.069	<0.001
O4	0.298	(0.710)	-0.118	Reflective	0.070	<0.001
O6	0.133	(0.771)	-0.206	Reflective	0.069	<0.001
O7	-0.024	(0.767)	-0.074	Reflective	0.069	<0.001
L1	0.105	0.128	(0.699)	Reflective	0.070	<0.001
L2	0.139	-0.092	(0.713)	Reflective	0.070	<0.001
L3	0.249	-0.299	(0.706)	Reflective	0.070	<0.001
L4	-0.441	0.196	(0.701)	Reflective	0.070	<0.001
L5	-0.055	0.068	(0.727)	Reflective	0.069	<0.001

2. Uji Reliabilitas

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.



	CCH	CCO	CL
R-squared			0.500
Adj. R-squared			0.493
Composite reliab.	0.818	0.865	0.835
Cronbach's alpha	0.702	0.812	0.753
Avg. var. extrac.	0.531	0.517	0.503
Full collin. VIF	2.154	1.989	1.870
Q-squared			0.505
Min	-4.358	-4.738	-4.434
Max	1.413	1.308	1.299
Median	0.305	0.275	0.374
Mode	-0.679	1.308	1.299
Skewness	-1.185	-1.501	-1.234
Exc. kurtosis	2.824	3.906	2.259
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes
Unimodal-KMV	Yes	Yes	Yes
Normal-JB	No	No	No
Normal-RJB	No	No	No
Histogram	View	View	View

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

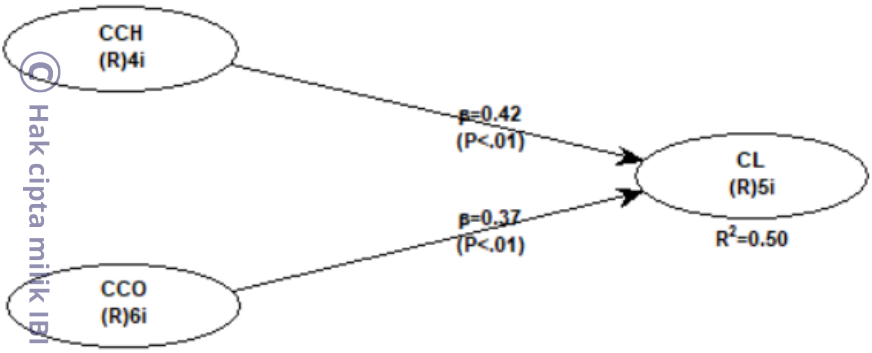
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

3. Overall Fit

Model fit and quality indices
Average path coefficient (APC)=0.394, P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.500, P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.493, P<0.001
Average block VIF (AVIF)=1.591, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.004, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Tenenhous GoF (GoF)=0.508, 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

4. Model Struktural

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.



5. Pengaruh langsung antar Variabel dan Model Struktural

Path coefficients			
	CCH	CCO	CL
CCH			
CCO	0.421	0.367	
CL			

P values			
	CCH	CCO	CL
CCH			
CCO	<0.001	<0.001	
CL			

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.



Correlations among I.vs. with sq. rts. of AVEs			
	CCH	CCO	CL
CCH	(0.728)	0.668	0.641
CCO	0.668	(0.719)	0.602
CL	0.641	0.602	(0.709)

Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.

P values for correlations			
	CCH	CCO	CL
CCH	1.000	<0.001	<0.001
CCO	<0.001	1.000	<0.001
CL	<0.001	<0.001	1.000

Lampiran 4: Profil Responden

a. Persentase Responden berdasarkan Pengalaman Berlangganan Viu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	150	100.0	100.0	100.0

b. Persentase Responden berdasarkan Pengalaman Lama Berlangganan Viu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 3 Bulan	150	100.0	100.0	100.0

c. Persentase Responden berdasarkan Frekuensi Berlangganan Viu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > 5 kali	15	10.0	10.0	10.0
3 kali	30	20.0	20.0	30.0
4 kali	63	42.0	42.0	72.0
5 kali	42	28.0	28.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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.



d. **Percentase Responden berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 17 tahun	5	3.3	3.3	3.3
	> 35 tahun	8	5.3	5.3	8.7
	17-25 tahun	119	79.3	79.3	88.0
	26-35 tahun	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

e. **Percentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	59	39.3	39.3	39.3
	Perempuan	91	60.7	60.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

f. **Percentase Responden berdasarkan Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	12	8.0	8.0	8.0
	S1	100	66.7	66.7	74.7
	S2	4	2.7	2.7	77.3
	SMA	34	22.7	22.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

g. **Percentase Responden berdasarkan Pekerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	1	.7	.7	.7
	Karyawan	51	34.0	34.0	34.7
	Lainnya	6	4.0	4.0	38.7
	Pelajar/Mahasiswa	63	42.0	42.0	80.7
	PNS	8	5.3	5.3	86.0
	Profesional (dokter, perawat, pengacara, dll)	4	2.7	2.7	88.7
	Wiraswasta	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



h. Persentase Responden berdasarkan Kota Tempat Tinggal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jakarta Barat	35	23.3	23.3	23.3
	Jakarta Pusat	18	12.0	12.0	35.3
	Jakarta Selatan	22	14.7	14.7	50.0
	Jakarta Timur	27	18.0	18.0	68.0
	Jakarta Utara	48	32.0	32.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 5: Analisis Deskriptif

a. Skor Rata-Rata Content Characteristic

CCH1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	7.3	7.3	7.3
	4	79	52.7	52.7	60.0
	5	60	40.0	40.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

CCH2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	7.3	7.3	7.3
	4	81	54.0	54.0	61.3
	5	58	38.7	38.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

CCH3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	13	8.7	8.7	10.0
	4	76	50.7	50.7	60.7
	5	59	39.3	39.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

CCH4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	11	7.3	7.3	8.7
4	71	47.3	47.3	56.0
5	66	44.0	44.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CCH5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	8.7	8.7	8.7
4	63	42.0	42.0	50.7
5	74	49.3	49.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CCH6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	9	6.0	6.0	7.3
4	74	49.3	49.3	56.7
5	65	43.3	43.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

b. Skor Rata-Rata Content Consequences

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

CCO1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	11	7.3	7.3	8.0
4	62	41.3	41.3	49.3
5	76	50.7	50.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	



CCO2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	14	9.3	9.3	10.0
	4	57	38.0	38.0	48.0
	5	78	52.0	52.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

CCO3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	17	11.3	11.3	12.7
	4	60	40.0	40.0	52.7
	5	71	47.3	47.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

CCO4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	10	6.7	6.7	8.0
	4	65	43.3	43.3	51.3
	5	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

CCO5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	6.0	6.0	6.0
	4	67	44.7	44.7	50.7
	5	74	49.3	49.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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.



CCO6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	2	1	.7	.7	1.3
	3	15	10.0	10.0	11.3
	4	74	49.3	49.3	60.7
	5	59	39.3	39.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

CCO7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	17	11.3	11.3	12.0
	4	71	47.3	47.3	59.3
	5	61	40.7	40.7	100.0
		Total	150	100.0	100.0

Skor Rata-Rata Customer Loyalty

CL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	9	6.0	6.0	6.7
	4	64	42.7	42.7	49.3
	5	76	50.7	50.7	100.0
		Total	150	100.0	100.0

CL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	8.7	8.7	8.7
	4	54	36.0	36.0	44.7
	5	83	55.3	55.3	100.0
		Total	150	100.0	100.0

C 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.



CL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	8.0	8.0	8.0
4	69	46.0	46.0	54.0
5	69	46.0	46.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	11	7.3	7.3	8.7
4	65	43.3	43.3	52.0
5	72	48.0	48.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	6	4.0	4.0	4.7
4	76	50.7	50.7	55.3
5	67	44.7	44.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

CL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	5.3	5.3	5.3
4	67	44.7	44.7	50.0
5	75	50.0	50.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

C 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.

d. Mean dan Selang Kepercayaan 95%

CCH1	Mean	4.33	.050
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.23
		Upper Bound	4.42
	5% Trimmed Mean	4.36	



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Median	4.00	
	Variance	.369	
	Std. Deviation	.608	
	Minimum	3	
	Maximum	5	
	Range	2	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-.307	.198
	Kurtosis	-.635	.394
CCH2	Mean	4.31	.049
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.22
		Upper Bound	4.41
	5% Trimmed Mean	4.35	
	Median	4.00	
	Variance	.364	
	Std. Deviation	.604	
	Minimum	3	
	Maximum	5	
	Range	2	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-.267	.198
	Kurtosis	-.618	.394
CCH3	Mean	4.28	.055
		Lower Bound	4.17

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.



CCH4	95% Confidence Interval for Mean	Upper Bound	4.39	
	5% Trimmed Mean		4.33	
	Median		4.00	
	Variance		.458	
	Std. Deviation		.677	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.672	.198
	Kurtosis		.445	.394
	Mean		4.34	.055
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.23	
		Upper Bound	4.45	
5% Trimmed Mean		4.39		
Median		4.00		
Variance		.454		
Std. Deviation		.674		
Minimum		2		
Maximum		5		
Range		3		
Interquartile Range		1		
Skewness		-.798	.198	

© 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

	Kurtosis		.629	.394
CCH5	Mean		4.41	.053
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.30	
		Upper Bound	4.51	
	5% Trimmed Mean		4.45	
	Median		4.00	
	Variance		.417	
	Std. Deviation		.646	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.630	.198
	Kurtosis		-.583	.394
	CCH6	Mean		4.35
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.24	
		Upper Bound	4.45	
5% Trimmed Mean			4.40	
Median			4.00	
Variance			.429	
Std. Deviation			.655	
Minimum			2	
Maximum			5	
Range			3	

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

CCO1	Interquartile Range		1	
	Skewness		- .793	.198
	Kurtosis		.849	.394
	Mean		4.42	.054
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.31	
		Upper Bound	4.53	
	5% Trimmed Mean		4.47	
	Median		5.00	
	Variance		.433	
	Std. Deviation		.658	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
CCO2	Skewness		- .845	.198
	Kurtosis		.274	.394
	Mean		4.41	.056
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.30	
		Upper Bound	4.52	
	5% Trimmed Mean		4.47	
	Median		5.00	
	Variance		.472	
	Std. Deviation		.687	
	Minimum		2	

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 menggunakan 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

CCO3	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		- .877	.198
	Kurtosis		.092	.394
	Mean		4.33	.060
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.22	
		Upper Bound	4.45	
	5% Trimmed Mean		4.39	
	Median		4.00	
	Variance		.532	
	Std. Deviation		.730	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
CCO4	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		- .821	.198
	Kurtosis		.088	.394
	Mean		4.39	.055
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.28	
		Upper Bound	4.50	
	5% Trimmed Mean		4.45	
	Median		4.00	
	Variance		.455	

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

CCO5	Std. Deviation		.675	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.934	.198
	Kurtosis		.812	.394
	Mean		4.43	.050
	95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.34
			Upper Bound	4.53
5% Trimmed Mean		4.48		
Median		4.00		
Variance		.368		
Std. Deviation		.607		
Minimum		3		
Maximum		5		
Range		2		
Interquartile Range		1		
Skewness		-.563	.198	
Kurtosis		-.586	.394	
CCO6	Mean		4.26	.059
	95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.14
			Upper Bound	4.38
	5% Trimmed Mean		4.31	

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Median	4.00	
	Variance	.516	
	Std. Deviation	.718	
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-.984	.198
	Kurtosis	2.056	.394
CCO7	Mean	4.28	.056
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.17
		Upper Bound	4.39
	5% Trimmed Mean	4.32	
	Median	4.00	
	Variance	.471	
	Std. Deviation	.687	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-.553	.198
	Kurtosis	-.248	.394
CL1	Mean	4.43	.052
		Lower Bound	4.33

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

CL2	95% Confidence Interval for Mean	Upper Bound	4.54	
	5% Trimmed Mean		4.49	
	Median		5.00	
	Variance		.408	
	Std. Deviation		.639	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.842	.198
	Kurtosis		.424	.394
	Mean		4.47	.053
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.36	
		Upper Bound	4.57	
5% Trimmed Mean		4.52		
Median		5.00		
Variance		.425		
Std. Deviation		.652		
Minimum		3		
Maximum		5		
Range		2		
Interquartile Range		1		
Skewness		-.832	.198	

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Kurtosis		- .376	.394
CL3	Mean		4.38	.052
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.28	
		Upper Bound	4.48	
	5% Trimmed Mean		4.42	
	Median		4.00	
	Variance		.398	
	Std. Deviation		.631	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.511	.198
	Kurtosis		-.632	.394
CL4	Mean		4.38	.056
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.27	
		Upper Bound	4.49	
	5% Trimmed Mean		4.44	
	Median		4.00	
	Variance		.465	
	Std. Deviation		.682	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

CL5	Interquartile Range		1	
	Skewness		- .906	.198
	Kurtosis		.683	.394
	Mean		4.39	.049
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.30	
		Upper Bound	4.49	
	5% Trimmed Mean		4.44	
	Median		4.00	
	Variance		.361	
	Std. Deviation		.601	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		- .615	.198
CL6	Kurtosis		.494	.394
	Mean		4.45	.049
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.35	
		Upper Bound	4.54	
	5% Trimmed Mean		4.50	
	Median		4.50	
	Variance		.356	
	Std. Deviation		.597	
	Minimum		3	

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 menggunakan 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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Maximum	5	
Range	2	
Interquartile Range	1	
Skewness	-.559	.198
Kurtosis	-.598	.394

Lampiran 6: Hasil Turnitin

ORIGINALITY REPORT

19% SIMILARITY INDEX	19% INTERNET SOURCES	7% PUBLICATIONS	9% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	4%
2	jurnal.kwikkiangie.ac.id Internet Source	2%
3	databoks-series.katadata.co.id Internet Source	1%
4	www.viva.co.id Internet Source	1%
5	goodstats.id Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	Submitted to Institut Kesenian Jakarta Student Paper	1%
8	journal.uinjkt.ac.id Internet Source	1%

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.