



LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Kuesioner "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Allianz"

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/Teman-Teman Responden

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Ricky Dharmawan mahasiswa semester akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis. Saat ini saya sedang melakukan penelitian karya akhir yang berjudul "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Allianz". Penelitian ini dilakukan sebagai pemenuhan salah satu syarat kelulusan sarjana Strata 1.

Sehubungan dengan alasan tersebut, maka saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Teman-Teman Responden dalam pengisian kuesioner dibawah ini. Segala bentuk informasi yang tertuang dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan terjamin hanya untuk keperluan akademis. Demikian permohonan yang dapat saya sampaikan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Teman-Teman Responden, saya ucapkan terima kasih.

A Profil Responden

1. Apakah Anda merupakan nasabah asuransi Allianz? *

☐ Iya

☐ Tidak (jika tidak, dapat berhenti sampai disini)



2. Identitas Responden *

3. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

4. Usia *

Mark only one oval.

- ☐ <17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-35 tahun
- ☐ 46-55 tahun
- ☐ >56 tahun

4. Domisili *

Mark only one oval.

- ☐ Jakarta Utara
- ☐ Jakarta Barat
- ☐ Jakarta Timur
- ☐ Jakarta Selatan
- ☐ Jakarta Pusat
- ☐ Other:

5. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- ☐ Mahasiswa
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Ibu Rumah Tangga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis 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 BIKKG.

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



- ☐ Wiraswasta
- ☐ Pegawai Negeri Sipil
- ☐ Other: _____

6. Pendapatan Per Bulan *

Mark only one oval.

- ☐ < Rp 1.500.000
- ☐ Rp 1.500.000-Rp 3.000.000
- ☐ Rp 3.000.000-Rp 6.000.000
- ☐ Rp 6.000.000-Rp 10.000.000
- ☐ > Rp 10.000.000

7. Produk asuransi Allianz apa yang diketahui dan paling diminati? *

Mark only one oval.

- ☐ Asuransi Jiwa
- ☐ Asuransi Kesehatan
- ☐ Asuransi Kondisi Kritis

Kuesioner variable citra merek

Pada masing-masing pernyataan terdapat lima pilihan jawaban yang mengacu pada teknik skala likert yaitu 1-5. Kriteria penilaiannya yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

1. Allianz memiliki Simbol atau logo yang mudah diingat. *

Mark only one oval.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis 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.

5.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

Sangat Setuju



C

Variabel Kualitas Layanan

Pada masing-masing pernyataan terdapat lima pilihan jawaban yang mengacu pada teknik skala likert yaitu 1-5. Kriteria penilaiannya yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Karyawan Allianz mengetahui keinginan nasabah yang melakukan pengaduan *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. Allianz memiliki kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

3. Karyawan Allianz memperlakukan nasabah dengan penuh kepedulian *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

4. Tenaga pemasar Allianz mampu menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

5. Arianz memiliki website yang tampak modern *
- Mark only one oval.

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



D

Variabel Keputusan Pembelian

Pada masing-masing pernyataan terdapat lima pilihan jawaban yang mengacu pada teknik skala likert yaitu 1-5. Kriteria penilaiannya yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Saya merasa bahwa Allianz memberikan keunggulan-keunggulan produknya *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1. Saya merasa bahwa merek Allianz memberikan daya tarik karena mempunyai citramerek yang baik. *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. Saya merasa bahwa merek Allianz memberikan kualitas produk yang sesuai dengan manfaat yang dirasakan *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

3. Saya merasa bahwa Allianz memberikan pelayanan yang baik. *

Mark only one oval.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

1

2

3

4

5

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



Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

C

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

4.

Saya merasa bahwa Allianz memiliki kemudahan untuk didapati setiap produknya*

Mark only one oval.

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

5.

Saya dapat membeli produk Allianz kapanpun saya inginkan

Mark only one oval.

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

6.

Saya akan memesan produk Allianz lebih dari satu.

Mark only one oval.

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

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

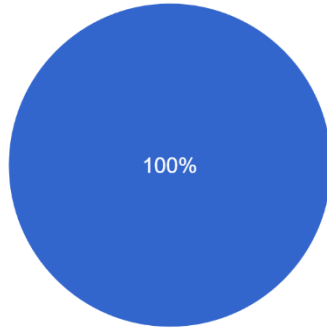


Lampiran 2 Data Profil Responden

C

Apakah Anda merupakan nasabah asuransi Allianz?

109 responses



- Iya
- Tidak (jika tidak, dapat berhenti sampai disini)

Lampiran 3 Data Profil Responden Berdasarkan Nama

Nama
Ifan Darmawan
Richard
Stella
Jesslyn
WNI
Robby
Geraldo Vincenz
Winata
Gabriella
Fayza nayla
Dinda
Meilita
Mutiara
Kaila hafizah
Nimas hanum
Desti Maharani
Nurhayati
Putra Wijaya
shafira malik
Fitri Fauziah
Zaidan
Fina jiya



marsya ratih
Ita nurlatifah
Nusa alfian
Fitra Yenti
dimas aditya
Rara
gilang firmansyah
Dimas Fajar
muhammad fadlan
Melati
Heri S
Syandan
Dedy
Yudha
Riris
Tiwi
Dicky Agus
Yuliansari ayu
Hana Sabrina
Fajri Adi
Zidan Ardiansyah
Dimas Anrullah
Yanti Kartika
Jihan Danti
Novita erma
Fadil Hasan
Jasson
Angelina Sofia
Yohanes
Karisma Putri
Sandy Putra
Reizarahmi
Revindaliza
Arin Oktaviani
Raisa Apriliansi
Sesha Lauren
Nafi Halimah
Vincent Aditama
Venty Arsha
Fajri Putra
Zudith Angelia
Asri Felicia
Aida Masna
Quenza Lapod
Santika Anjasmara
Didik abadi
Hilman
Dinata Fauzan
Sri waruati
Robby Eka

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.



Monda maulida
Fadina Febriani
Ratna sari
Denia Anggraini
Rudy atmaja
Tan Kimberly
Hengki winanjaya
Ardiansyah
Mauren
Odie putra
Hardiyanto
Karend Oktaviani
Cecilia Sarafina
Perdi firmansyah
Gabriella Stefany
Dwi zulfa
Ramando
Cindy Amanda
Candra diki
Ginta Agata
Yanti prita
Monica Angelia
Risma dhea
Dian Amaliana
Poppy Amanda
Faris Wijaya
Mario Purbajati
Morinta Ardana
Denny Junior
Andy Ramadhan
Eyo Satria
Gina Irma
Michael Dony
Himma
Ristiyawan
Adinia fatimah
Aurelia Renna
Yenny Aisya
Siska emi
Richard
Stella
Jesslyn
WNI
Robby
Geraldo Vincenz
Winata
Gabriella
Fayza nayla

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penulisan, 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.



Dinda
Meilita
Mutiara
Kaila hafizah
Nimas hanum
Desti Maharani
Nurhayati
Putra Wijaya
shafira malik
Fitri Fauziah
Zaidan
Pina Ijiya
marsya ratih
Ita nurlatifah
Nusa alfiar
Fitra Yenti
dimas aditya
Rara
gilang firmansyah
Dimas Fajar
muhammad fadlan
Melati
Heri S
Syahdan
Dedy
Yudha
Riris
Twi
Dicky Agus
Yuliansari ayu
Hana Sabrina
Fajri Adi
Zidan Ardiansyah
Dimas Amrullah
Yanti Kartika
Jihan Danti
Novita erma
Fadil Hasan
Jasson
Angelina Sofia
Yohanes
Karisma Putri
Sandy Putra
Reizarahmi
Revindaliza
Arin Oktaviani
Raisa Apriyani
Sesha Lauren

- d. 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.



Nafi Halimah
Vincent Aditama
Venty Arsha
Fajri Putra
Zudith Angelia
Asri Felicia
Aida Masha
Quenza Lapod
Santika Anjasmara
Didik abadi
Hilman
Dinata Fauzan
Sri waruati
Robby Eka
Monda maulida
Fadina Febriani
Ratna sari
Denia Anggraini
Rudy atmaja
Tan Kimberly
Hengki winanjaya
Ardiansyah
Mauren
Odie putra
Hardiyanto
Karend Oktaviani
Cecilia Sarafina
Ferdi firmansyah
Gabriella Stefany
Dwi zulfa
Ramando
Cindy Amanda
Candra diki
Cinta Agata
Yanti prita
Monica Angelia
Risma dhea
Dian Amaliana
Poppy Amanda
Faris Wijaya
Mario Purbajati
Morinta Ardana
Denny Junior
Andy Ramadhan
Tyo Satria
Gina Irma
Michael Dony
Himma
Ristiyawan

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penulisan, 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.

Adinia fatimah
Aurelia Renna
Venny Aisya
Siska erni

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

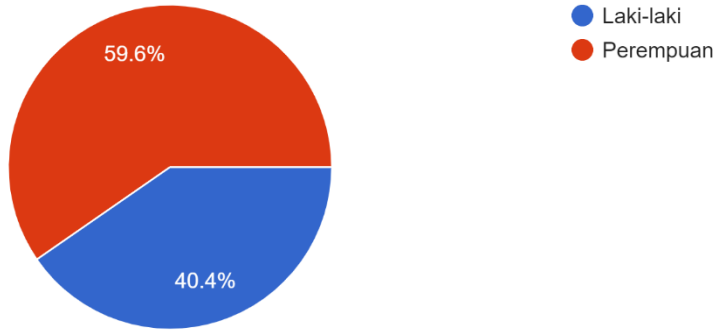


Lampiran 4 Data Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

C

Jenis Kelamin

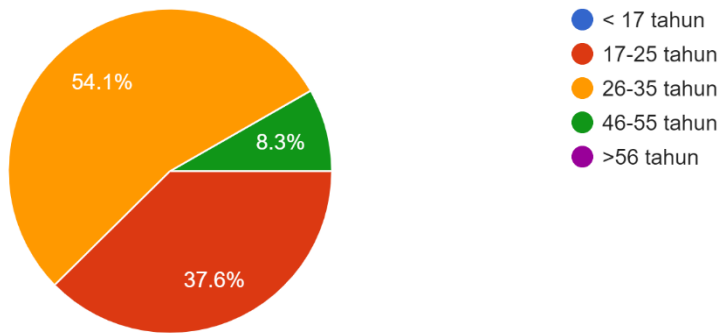
109 responses



Lampiran 5 Data Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia

109 responses



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.



© 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.



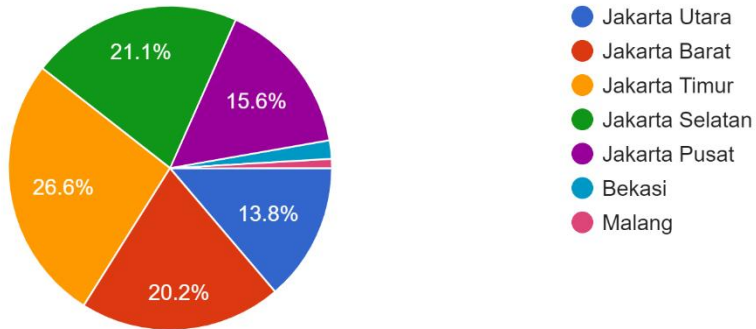
Lampiran 6 Profil Responden Berdasarkan Domisili

C

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Domisili

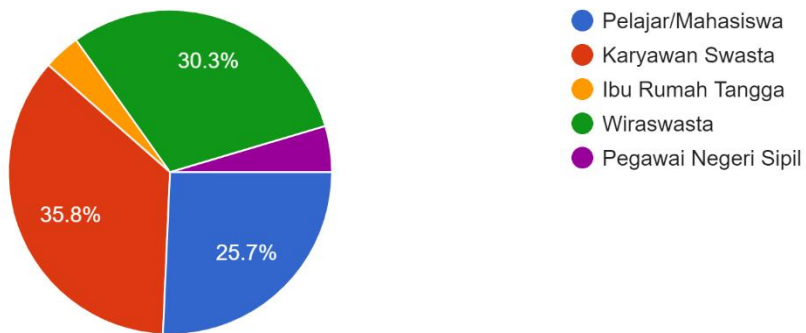
109 responses



Lampiran 7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

109 responses



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.

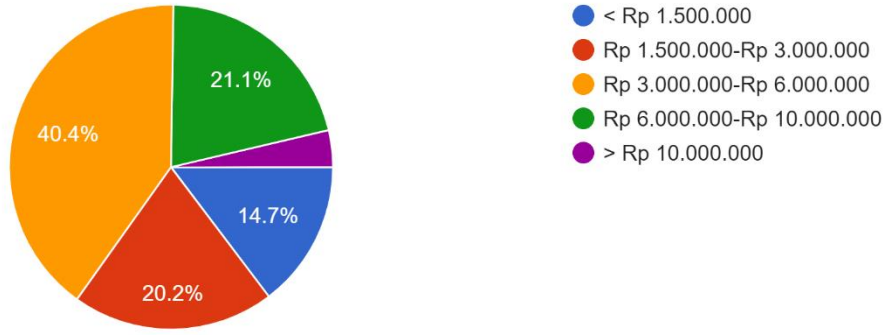


Lampiran 8 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

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

Pendapatan Per Bulan

109 responses

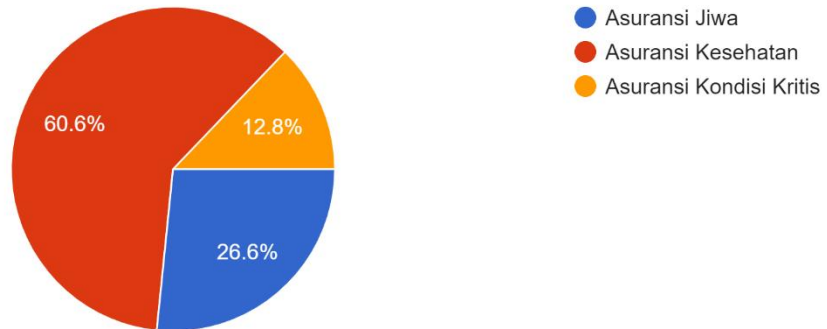


Lampiran 9 Profil Responden Berdasarkan Produk Asuransi

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

Produk asuransi Allianz apa yang diketahui dan paling diminati?

109 responses



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 10 Data Kuesioner Citra Merek

P1	P2	P3	P4	P5	Total
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
3	3	3	4	4	17
5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19
4	4	4	5	5	22
5	4	4	5	5	23
4	4	5	4	4	21
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	3	19
5	4	5	4	5	23
5	5	5	4	4	23
5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
4	4	5	5	5	23
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
4	5	4	4	5	22
4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
4	4	4	5	4	21

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	4	5	4	4	21
4	5	5	4	4	22
4	5	4	5	4	22
4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	4	21
4	5	4	4	5	22
4	4	5	4	4	21
4	4	3	4	3	18
4	4	5	4	4	21
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	5	21
3	4	3	4	4	18
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	5	21
4	5	4	4	5	22
4	3	4	3	4	18
4	5	4	4	5	22
4	5	5	4	5	23
4	5	4	4	4	21
4	5	4	5	4	22
4	5	4	4	4	21
3	4	4	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
3	4	4	3	4	18
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	5	22
5	4	5	5	4	23
4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	4	23
4	5	4	4	4	21
4	4	3	4	4	19
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	22
4	4	3	4	3	18
4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	4	23

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	5	4	4	5	22
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	4	22
4	5	4	5	3	21
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
4	5	5	4	4	22
4	4	5	4	4	21
4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	4	22
3	3	4	3	3	16
3	4	3	3	4	17
3	4	3	3	4	17
3	3	4	3	3	16
3	4	4	3	4	18
3	4	3	4	3	17
3	4	3	3	4	17
4	4	4	3	4	19
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	5	20
4	5	4	4	4	21
4	5	5	4	4	22

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penelitian ini telah disetujui oleh IBI KKG dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Penelitian ini telah disetujui oleh IBI KKG dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

a. Penelitian ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



Lampiran 11 Data Kuesioner Kualitas Layanan

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

P1	P2	P3	P4	P5	Total
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	22
3	3	4	4	3	17
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22
4	4	5	4	5	22
5	5	4	4	5	23
5	4	4	4	4	21
4	4	5	4	5	22
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
3	4	4	3	4	18
5	5	5	4	5	24
4	5	5	5	5	24
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	5	4	4	4	22
4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	5	24
4	5	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	3	21
4	4	4	4	5	21

1. Ditanya sebagai berikut:
 - 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.



4	5	5	4	4	22
5	4	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
5	5	4	4	4	22
5	4	4	5	4	22
5	4	4	5	4	22
5	4	5	5	4	23
4	4	5	4	4	21
5	4	4	4	5	22
4	3	4	4	3	18
4	5	5	4	4	22
5	4	4	4	5	22
4	5	5	4	4	22
3	4	3	4	4	18
5	4	5	4	4	22
5	4	4	5	4	22
4	5	4	4	5	22
4	4	3	3	4	18
5	4	4	5	4	22
5	4	4	5	4	22
4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	5	4	4	4	21
4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	5	21
3	4	3	3	4	17
5	4	4	5	4	22
5	5	4	4	5	23
4	4	5	4	5	22
4	5	4	5	5	23
4	3	4	3	4	18
5	4	4	5	4	22
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	3	19
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	22
5	4	4	5	4	22
3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	5	20
3	4	3	4	4	18

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 IBI KKG.

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



5	4	4	5	5	23
5	5	4	4	4	22
5	4	4	5	4	22
4	5	4	4	4	21
5	4	5	4	5	23
5	4	5	4	4	22
5	4	4	5	5	23
4	4	4	5	4	21
5	4	5	5	4	23
4	5	4	5	5	23
4	5	5	4	4	22
4	4	5	4	5	22
5	5	4	5	4	23
5	4	4	5	4	22
4	3	3	3	3	16
3	4	3	4	3	17
3	3	3	4	4	17
4	3	3	3	4	17
4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	3	17
4	3	3	4	4	18
4	4	3	3	4	18
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penelitian ini tidak dapat dipublikasikan tanpa izin IBI KKG.

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 IBI KKG.

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



Lampiran 12 Data Kuesioner Keputusan Pembelian

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	total
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	21
5	4	5	5	5	4	3	31
4	3	3	4	4	4	3	25
5	5	5	4	4	5	4	32
4	4	3	4	3	4	4	26
5	5	5	5	5	4	5	34
4	5	5	4	5	5	4	32
5	5	5	4	4	4	4	31
4	5	5	5	4	4	4	31
5	4	4	5	4	5	5	32
4	4	5	4	5	5	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	4	4	4	31
5	4	4	5	4	4	5	31
5	5	4	4	4	3	3	28
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	3	3	4	3	3	26
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	5	5	4	4	32
4	4	5	5	5	5	5	33
4	5	5	5	5	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	4	4	4	31
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	5	5	5	33
5	4	4	5	5	4	4	31
5	4	4	5	4	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	4	4	5	32
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	4	4	4	30
4	5	4	4	4	4	5	30
4	4	4	5	5	5	4	31
4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	5	5	4	5	5	32

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

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.



4	4	4	5	4	5	4	30
4	4	5	4	5	5	5	32
5	4	4	5	4	4	5	31
4	4	5	4	4	4	3	28
4	4	4	4	5	4	5	30
4	5	4	5	5	4	5	32
4	4	4	5	4	4	5	30
4	5	4	4	5	5	4	31
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	5	4	5	4	4	31
4	5	4	4	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	3	27
4	5	4	4	4	5	4	30
4	5	5	4	4	4	5	31
4	5	4	5	4	4	4	30
4	3	3	4	4	3	3	24
4	5	4	5	4	4	4	30
4	5	5	4	4	5	4	31
4	5	4	4	4	5	4	30
4	4	4	4	5	4	4	29
4	4	5	4	5	4	4	30
3	3	4	3	4	3	3	23
3	3	4	3	4	3	3	23
4	4	5	4	5	4	4	30
4	4	5	4	5	4	4	30
4	4	4	4	4	5	5	30
3	4	3	3	3	4	3	23
4	4	5	4	4	5	4	30
4	4	4	5	5	5	5	32
4	5	4	4	5	4	4	30
4	5	4	4	5	5	5	32
4	4	3	3	4	3	3	24
4	4	5	4	5	4	4	30
4	4	5	4	5	4	4	30
4	3	4	3	4	4	4	26
5	4	5	4	4	5	4	31
4	4	5	5	5	5	5	33
4	5	4	4	4	5	4	30
5	4	4	5	5	4	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	4	4	5	5	28
3	3	3	4	3	4	3	23
4	4	4	4	5	4	4	29
5	5	5	4	4	4	4	31

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	4	5	5	4	31
4	4	4	5	4	4	4	29
4	5	4	5	4	4	4	30
5	5	5	4	4	4	4	31
5	4	4	5	4	5	4	31
4	4	4	3	4	4	4	27
4	5	4	4	4	5	4	30
5	4	5	5	4	5	4	32
4	4	5	4	5	4	4	30
4	5	5	4	5	4	5	32
5	4	4	4	4	5	4	30
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	3	4	3	3	23
3	3	4	3	4	4	3	24
3	3	4	3	3	3	3	22
3	3	4	3	4	3	3	23
3	3	4	3	4	4	3	24
3	3	4	3	4	3	3	23
3	3	4	3	3	4	3	23
4	5	4	5	5	4	5	32
4	3	4	4	4	4	4	27
4	3	4	4	5	4	4	28
4	4	4	4	5	4	4	29
4	4	4	5	4	4	5	30

Lampiran 13 Hasil Output Uji Validitas

1. Hasil Output Uji Validitas Citra Merek



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	18.03	2.516	.634	.688
X2	18.17	2.557	.561	.716
X3	18.03	2.516	.634	.688
X4	17.80	3.062	.411	.763
X5	17.83	2.833	.448	.754

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Institut Bisnis 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.



2. Hasil *Output* Uji Validitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan Allianz mengetahui keinginan nasabah yang melakukan pengaduan	18.27	2.685	.511	.734
Allianz memiliki pelayanan yang cepat	18.10	2.783	.561	.714
Karyawan Allianz memperlakukan nasabah dengan penuh kepedulian	18.13	3.085	.457	.748
Tim pemasaran Allianz mampu menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah	18.27	2.754	.555	.716
Allianz memiliki website yang tampak modern	18.17	2.695	.597	.700

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.



3. Hasil *Output* Uji validitas Keputusan Pembelian

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

© Hak cipta milik BAKKSG

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya merasa bahwa Allianz memberikan keunggulan produknya	26.73	9.375	.406	.856
Saya merasa bahwa merek Allianz memberikan daya tarik karena mempunyai citra merek yang baik.	26.87	9.223	.379	.861
Saya merasa bahwa merek Allianz memberikan kualitas produk yang sesuai dengan manfaat yang dirasakan	26.83	7.523	.752	.807
Saya merasa bahwa Allianz memberikan pelayanan yang baik.	26.77	8.254	.680	.820
Saya merasa bahwa Allianz memiliki kemudahan untuk didapatkan setiap produknya	26.87	8.120	.711	.815
Saya dapat membeli produk Allianz kapanpun saya inginkan	27.00	8.069	.672	.821
Saya akan memesan produk Allianz lebih dari satu.	27.13	7.775	.681	.819

Lampiran 14 Hasil *Output* Uji Reliabilitas

1. Hasil *Output* Uji Reliabilitas Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

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



2. Hasil *Output* Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

3. Hasil *Output* Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	7

Lampiran 15 Hasil *Output* Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
Kwik Kian Sie	N		109
	Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
		Std. Deviation	2.01883485
	Most Extreme Differences	Absolute	.113
		Positive	.090
		Negative	-.113
	Test Statistic		.113
	Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c
	Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.119 ^d
		99% Confidence Interval	Lower Bound
Upper Bound			.128

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

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.



Lampiran 16 Hasil Output Uji Multikolonieritas

C Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Model 1
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.576	2.056		.280	.780		
Citra Merek	.680	.141	.433	4.840	.000	.406	2.462
Kualitas Layanan	.668	.140	.426	4.761	.000	.406	2.462

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Lampiran 17 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas

Model 1
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.379	1.461		.259	.796
Citra Merek	.099	.100	.151	.996	.321
Kualitas Layanan	-.051	.100	-.077	-.509	.612

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 18 Hasil Output Hasil Uji F

Sumber:
laporan,

Bisnis dan Info

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	834.247	2	417.124	100.449	.000 ^b
	Residual	440.175	106	4.153		
	Total	1274.422	108			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Citra Merek

1. Dilarang menyalin, 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 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 19 Hasil Output Uji T

(C)

Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.576	2.056		.280	.780		
	Citra Merek	.680	.141	.433	4.840	.000	.406	2.462
	Kualitas Layanan	.668	.140	.426	4.761	.000	.406	2.462

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Lampiran 20 Hasil Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.648	2.038

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Citra Merek

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

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