KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Penelitian Kuesioner

Perkenalkan nama saya Jeremy Sutiono dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Administrasi Bisnis. Pada saat ini, Saya sedang melakukan penelitian tugas akhir berupa skripsi dengan judul "**Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan *Bluebird* di DKI Jakarta**".

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan meliputi:

1. Berdomisili di Wilayah DKI Jakarta
2. Pernah Menggunakan Taksi *Bluebird* setidaknya dua kali di Tahun 2023

Skala Pernyataan Kuesioner

5: Sangat Setuju (SS) / *Very Agree*

4: Setuju (S) / *Agree*

3: Netral (N) / *Neutral*

2: Tidak Setuju (TS) / *Disagree*

1: Sangat Tidak Setuju (STS) / *Very Disagree*

Pertanyaan untuk menentukan responden yang sesuai dengan kriteria:

Section 1

Apakah Anda berdomisili di wilayah DKI Jakarta ?

a. Ya (*Yes*) – lanjut pada kuesioner
b. Tidak (*No*) – tidak lanjut pada kuesioner

Apakah Anda pernah menggunakan Taksi *Bluebird* setidaknya dua kali di tahun 2023

a. Ya (*Yes*) – lanjut pada kuesioner
b. Tidak (*No*) – tidak lanjut pada kuesioner

Section 2

Berapakah umur anda?

a. < 21
b. 21 – 25
c. 26 – 30
d. 31 – 35
e. 36 – 40
f. 41 – 45
g. > 45

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

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Apakah kesibukan anda saat ini?

a. Mahasiswa / Pelajar
b. Bekerja
c. Berwirausaha
d. Lainya

Butir-butir Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Skala Likert				
		1	2	3	4	5
	Customer Relationship Management					
1	Media digital untuk berkomunikasi dengan *Bluebird* sangat bervariasi (meliputi media sosial, aplikasi, dan banyak media digital lainya).					
2	Pelanggan *Bluebird* mendapatkan interaksi yang positif di media digital yang berkaitan dengan *Bluebird*.					
3	Pihak *Bluebird* melakukan interaksi satu arah (seperti memberitahukan promo, regulasi maupun sejenisnya) secara tepat dan relevan.					
4	Pihak *Bluebird* berinteraksi dua arah (berkomunikasi) dengan sopan dan beretika.					
5	Pihak *Bluebird* berkomunikasi secara interaktif.					
6	Interaksi dengan *Bluebird* membantu saya dalam mengerti *Bluebird*, seperti adanya promo dari *Bluebird* ataupun menemukan solusi.					
7	Dengan adanya interaksi dengan *Bluebird*, saya bisa mengetahui sesuatu yang baru.					
8	Wawasan yang saya dapatkan dari saluran media *Bluebird* sangat membantu saya dalam perihal transportasi maupun destinasi tempat seperti wisata dan sejenisnya.					
	Brand Image					
9	*Bluebird* merupakan jasa yang berkualitas.					
10	*Bluebird* memiliki kesiapan yang jelas di dalam pelayananya.					
11	*Bluebird* memiliki kualitas pelayanan yang konsisten.					
12	*Bluebird* sangat menjawab semua kebutuhan saya untuk bermobilitas.					
13	Produk *Bluebird* mempunyai ciri khas yang menonjol.					
14	Produk *Bluebird* mudah diingat karena keunikan *Bluebird*.					
15	Saya merasakan hal yang membuat saya menyukai *Bluebird* saat memakai taksi *Bluebird*.					
16	Saya merasa saya membayar setimpal dengan kualitas yang disediakan oleh *Bluebird*.					
	Loyalitas Pelanggan					
17	Saya menggunakan taksi *Bluebird* kembali setelah penggunaan pertama kali.					

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

18	Saya menggunakan taksi *Bluebird* secara teratur untuk keperluan tertentu.					
19	Saya pernah menggunakan produk selain dari taksi *Bluebird* (meliputi cititrans, silverbird, *Bluebird* kirim, golden bird, iron bird).					
20	Saya merekomendasikan taksi *Bluebird* kepada lingkungan saya (meliputi keluarga, kolega, teman, dan lainya).					
21	Saya membicarakan mengenai hal baik yang saya dapatkan di dalam penggunaan taksi *Bluebird* kepada lingkungan saya.					
22	Saya merasa taksi *Bluebird* menunjukan kualitas paling prima dibandingkan dengan layanan yang sejenis.					
23	Saya merasa upaya dari pesaing tidak akan merubah pandangan saya mengenai kualitas akan *Bluebird*.					

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Apakah Anda berdomisili di wilayah DKI Jakarta?	Apakah Anda pernah menggunakan Taksi *Bluebird* setidaknya dua kali di tahun 2023?	Berapakah umur Anda?	Apakah kesibukan anda saat ini?
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Lainya
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar

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)
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	< 21	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	< 21	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	41 - 45	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	< 21	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	41 - 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	41 - 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Lainya
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Lainya
Ya / Yes	Ya / Yes	41 - 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	21 - 25	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	41 - 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	41 - 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	< 21	Mahasiswa / Pelajar
Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja

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.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak cipta dilindungi Undang-Undang
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.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	26 - 30	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	> 45	Berwirausaha
Ya / Yes	Ya / Yes	41 - 45	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Bekerja
Ya / Yes	Ya / Yes	36 - 40	Lainya
Ya / Yes	Ya / Yes	31 - 35	Berwirausaha

Media digital untuk berkomunikasi dengan *Bluebird* sangat bervariasi (meliputi media sosial, aplikasi, dan banyak media digital lainya).	Pelanggan *Bluebird* mendapatkan interaksi yang positif di media digital yang berkaitan dengan *Bluebird*.	Pihak *Bluebird* melakukan interaksi satu arah (seperti memberitahukan promo, regulasi maupun sejenisnya) secara tepat dan relevan.	Pihak *Bluebird* berinteraksi dua arah (berkomunikasi) dengan sopan dan beretika.	Pihak *Bluebird* berkomunikasi secara interaktif.
4	5	4	5	4
4	4	3	5	4
5	3	3	4	3
5	5	3	4	4
4	3	4	4	4
5	4	5	5	4
5	5	5	5	5
5	4	4	5	4
5	4	5	3	5
4	5	5	4	5
5	5	5	5	5
4	5	5	5	3
5	4	5	5	4
5	5	4	5	3
3	3	4	4	4
5	4	5	5	5
4	4	5	5	4
5	5	5	4	4

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5	5	5	5	5
4	4	5	5	4
3	3	4	4	4
4	5	3	5	5
4	5	4	4	5
5	5	4	5	5
4	5	4	5	5
5	4	5	5	4
4	4	4	4	4
5	4	4	5	3
4	4	4	4	4
1	3	3	3	3
5	5	5	5	5
3	2	4	5	2
3	4	4	5	5
5	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	5	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	4	4	4
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	5	4	5
3	3	4	3	3
4	4	4	4	4
5	5	4	4	5
5	4	4	4	4
5	4	4	5	5
4	5	4	4	4
5	4	5	5	4
4	4	5	5	5
5	4	4	5	4
4	4	4	4	5
3	4	4	3	4
4	5	5	4	5

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

5	4	5	4	5
5	5	4	4	5
4	5	5	4	4
4	4	3	4	4
5	5	4	4	5
4	5	5	4	5
3	4	4	4	4
5	4	5	5	4
3	4	4	3	4
3	4	3	3	4
5	5	5	4	5
4	4	5	5	4
2	2	1	2	2
4	4	3	4	3
4	4	4	4	5
2	3	2	2	1
4	4	1	1	3
5	5	5	4	4
3	4	3	4	4
3	4	3	3	3
5	5	5	4	4
5	5	4	5	5
4	3	4	3	4
5	4	5	4	4
2	1	1	1	2
3	4	4	3	3
4	5	5	5	4
1	1	2	2	2
4	5	4	5	5
4	4	4	4	3
5	5	4	4	4
1	2	1	4	1
4	4	4	4	4
4	3	4	4	3
4	4	5	5	5
4	3	4	3	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3	2	2	1	2
5	5	4	4	5
4	3	3	4	3
5	5	5	4	4
4	4	4	4	3
4	4	3	3	4
4	4	5	4	5
3	4	3	3	4
3	3	4	3	3
5	4	4	4	4

Interaksi dengan *Bluebird* membantu saya dalam mengerti *Bluebird*, seperti adanya promo dari *Bluebird* ataupun menemukan solusi.	Dengan adanya interaksi dengan *Bluebird*, saya bisa mengetahui sesuatu yang baru.	Wawasan yang saya dapatkan dari saluran media *Bluebird* sangat membantu saya dalam perihal transportasi maupun destinasi tempat seperti wisata dan sejenisnya.	*Bluebird* merupakan taksi yang berkualitas	*Bluebird* memiliki kesiapan yang jelas di dalam pelayananya.
5	3	5	5	5
5	4	5	5	5
3	3	3	5	4
4	4	5	5	5
4	4	3	4	4
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	5	5
5	4	5	5	5
4	5	5	3	4
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
5	4	3	4	5
4	5	5	5	5
4	3	4	4	5
5	4	5	5	4
5	5	5	5	5

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

3	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	3	5	5
4	3	3	5	5
3	4	4	5	4
5	5	4	5	5
5	5	5	5	4
2	4	4	5	5
5	5	5	5	3
4	4	4	4	4
2	5	2	5	5
4	4	4	5	5
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
3	3	4	5	4
4	4	4	5	4
5	5	4	5	4
4	4	4	4	5
5	4	4	5	5
5	4	4	5	5
4	4	4	5	5
4	5	5	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	5	5
4	5	5	5	5
4	4	3	3	4
4	4	4	5	5
5	3	5	5	5
4	4	4	5	5
5	4	4	5	5
4	4	4	5	5
5	4	5	5	4
4	5	5	5	5
5	5	4	4	4
5	4	4	4	5
3	4	4	3	3

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

4	4	4	4	5
4	4	5	5	5
4	4	4	5	5
5	5	4	5	4
4	3	4	4	3
4	4	4	5	4
5	4	4	4	4
3	4	3	3	4
4	5	4	5	5
3	3	3	4	3
4	3	3	3	4
4	5	4	4	4
5	4	4	4	4
2	2	2	2	2
3	4	3	4	4
4	4	4	4	4
2	2	2	2	3
3	1	3	3	4
5	4	4	4	5
4	4	4	3	4
3	4	3	4	4
4	5	4	5	5
4	4	4	4	4
3	3	3	3	4
4	4	4	4	4
2	2	2	3	3
4	3	4	4	3
5	4	4	4	4
1	1	1	1	1
5	5	4	4	4
4	3	3	4	3
4	5	5	5	5
2	2	1	3	2
5	5	5	4	4
4	3	3	3	3
5	4	5	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

4	4	4	3	3
1	2	3	1	1
5	5	5	5	4
4	4	3	3	3
4	5	4	5	5
3	4	4	4	4
3	4	4	3	3
5	5	4	5	4
4	3	4	3	3
4	4	3	4	4
5	5	5	5	4

Bluebird memiliki kualitas pelayanan yang konsisten	*Bluebird* sangat menjawab semua kebutuhan saya untuk bermobilitas.	Produk *Bluebird* mempunyai ciri khas yang menonjol	Produk *Bluebird* mudah diingat karena keunikan *Bluebird*.	Saya merasakan hal yang membuat saya menyukai *Bluebird* saat memakai taksi *Bluebird*.
5	4	5	5	5
4	4	4	4	3
5	4	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	3
5	4	4	3	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
5	4	4	5	4
4	5	3	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	3
3	3	5	4	4
4	3	5	5	4
5	4	5	3	4
4	4	5	5	5
4	4	5	5	5
5	5	5	5	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5	5	5	5	5
4	4	4	5	4
5	4	4	5	5
4	5	5	4	5
5	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	4	3	3	4
5	3	5	4	5
4	4	4	4	4
5	2	5	5	3
4	4	4	5	4
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
3	4	5	4	4
4	4	5	5	4
5	3	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	4
4	5	5	5	4
5	4	5	5	4
4	3	5	4	4
4	5	5	5	4
5	4	5	5	4
5	4	5	5	5
4	4	3	3	3
4	5	5	5	4
4	5	5	4	5
4	4	5	5	5
5	5	5	5	4
5	4	4	5	5
5	5	5	5	4
4	5	5	5	4
4	4	4	4	4
4	5	5	4	4
3	3	4	3	3
4	5	4	5	4

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5	4	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	4	4	5
3	3	3	4	4
5	5	4	5	5
5	4	4	4	5
3	4	3	4	3
5	4	4	4	5
3	3	4	3	3
4	3	4	4	4
4	5	5	5	4
5	5	5	4	5
2	1	2	2	1
3	3	3	3	3
4	4	5	5	4
3	2	1	1	1
3	4	3	3	3
4	5	4	4	4
3	4	3	3	3
4	4	4	3	3
4	5	5	5	4
5	4	5	4	4
3	4	4	4	3
5	4	4	4	4
3	3	4	4	4
4	3	4	4	3
5	4	5	5	5
1	2	2	1	2
4	5	5	4	4
3	4	3	4	4
5	5	4	4	5
1	2	2	2	2
5	4	5	5	5
3	3	3	4	3
4	4	5	5	5
3	4	3	3	4

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

2	2	2	2	3
5	5	4	4	4
3	3	3	4	3
5	5	5	4	5
3	4	3	3	4
4	3	4	3	4
5	5	4	4	5
3	4	4	4	4
3	4	3	4	4
4	4	4	5	5

Saya merasa saya membayar setimpal dengan kualitas yang disediakan oleh *Bluebird*.	Saya menggunakan taksi *Bluebird* kembali setelah penggunaan pertama kali.	Saya menggunakan taksi *Bluebird* secara teratur untuk keperluan tertentu.	Saya pernah menggunakan produk selain dari taksi *Bluebird* (meliputi cititrans, silverbird, *Bluebird* kirim, golden bird, iron bird).
5	4	5	4
4	4	3	2
5	4	4	4
5	5	3	3
3	3	3	3
5	5	4	4
5	5	5	5
4	4	5	4
5	5	3	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	3	5
4	5	3	5
4	5	3	4
4	5	3	3
4	5	4	4
5	5	4	4
4	5	3	2
5	5	5	5
4	4	3	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

4	4	3	2
5	4	3	2
5	5	4	4
5	5	5	1
5	5	2	5
4	5	2	1
4	4	4	2
3	1	1	1
5	4	3	5
3	3	3	3
5	5	5	5
5	3	2	2
4	4	4	4
4	4	5	5
4	3	3	4
5	5	4	5
4	4	3	4
4	5	3	4
4	4	3	3
4	5	5	4
5	5	5	4
5	5	5	5
3	3	4	3
4	5	3	5
5	5	3	4
5	5	3	5
4	5	4	4
5	5	4	5
4	5	4	4
5	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	3	4	3
5	4	4	5
5	4	4	4
5	4	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

5	4	4	4
4	4	4	4
4	5	5	5
5	5	4	4
3	4	3	4
4	5	4	5
4	3	3	4
3	4	3	3
4	5	5	4
4	5	4	4
2	2	2	2
3	4	3	4
5	4	5	4
1	3	2	3
3	4	3	4
4	5	4	4
4	4	4	3
3	4	3	2
5	5	4	4
4	4	5	4
3	3	3	3
5	5	4	5
4	4	4	4
4	3	4	3
4	5	4	4
1	2	2	1
4	4	5	4
4	4	4	3
5	4	5	4
1	2	2	2
4	4	4	4
3	4	4	3
4	4	5	5
3	4	3	4
2	1	1	1
5	5	5	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

4	4	3	3
4	4	4	5
3	3	4	3
3	4	4	3
4	4	5	4
3	3	4	3
4	4	3	4
4	4	5	5

Saya merekomendasikan taksi *Bluebird* kepada lingkungan saya (meliputi keluarga, kolega, teman, dan lainya).	Saya membicarakan mengenai hal baik yang saya dapatkan di dalam penggunaan taksi *Bluebird* kepada lingkungan saya.	Saya merasa taksi *Bluebird* menunjukan kualitas paling prima dibandingkan dengan layanan yang sejenis	Saya merasa upaya dari pesaing tidak akan merubah pandangan saya mengenai kualitas akan *Bluebird*.
4	5	5	5
3	4	3	3
4	3	5	3
5	5	5	5
3	4	5	4
5	5	4	4
5	4	4	5
4	4	3	3
5	5	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
4	3	3	3
5	4	4	4
5	5	5	4
4	4	5	4
5	5	5	4
4	4	5	4
4	4	5	4
5	5	5	5
4	4	5	4
4	4	4	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

3	4	5	5
4	4	5	4
5	4	5	4
5	5	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	2
4	4	4	3
3	3	3	3
5	5	5	5
4	4	3	3
4	4	4	4
4	5	5	5
4	4	4	4
4	3	5	5
5	4	5	4
4	4	4	4
3	4	3	3
5	5	5	4
5	4	5	4
4	5	5	4
4	3	4	4
5	5	5	4
5	5	5	4
4	4	5	4
5	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	4
4	4	4	5
5	4	4	5
4	3	4	3
4	4	5	4
4	5	4	4
5	5	5	5
5	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

3	3	4	4
5	4	4	4
4	4	5	5
4	3	4	4
5	5	4	4
4	4	3	4
3	4	3	4
5	4	5	4
5	4	5	5
1	2	1	2
3	3	4	4
4	4	5	5
2	2	3	1
4	4	3	4
5	4	4	5
4	3	3	4
3	4	3	4
4	4	5	5
4	5	5	5
3	4	4	3
5	5	4	4
4	4	4	4
4	3	3	4
4	5	4	4
1	2	1	1
4	5	5	4
4	4	3	4
5	4	5	5
3	2	2	2
5	4	5	4
3	4	3	3
5	5	4	4
3	3	3	4
2	1	2	2
5	4	5	4
4	4	3	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4	3	3	5	4	3	5
5	3	3	5	3	3	4
5	4	4	4	3	4	5
5	3	3	4	4	3	4

© 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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

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

A. Hasil Uji Validitas *Customer Relationship Management*

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.

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Skor Total
X1	Pearson Correlation	1	.666**	.634**	.559**	.611**	.579**	.652**	.647**	.816**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.666**	1	.585**	.535**	.700**	.570**	.647**	.680**	.817**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.634**	.585**	1	.649**	.653**	.663**	.726**	.630**	.847**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.559**	.535**	.649**	1	.506**	.578**	.640**	.525**	.761**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.611**	.700**	.653**	.506**	1	.674**	.620**	.673**	.828**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.579**	.570**	.663**	.578**	.674**	1	.609**	.685**	.818**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.652**	.647**	.726**	.640**	.620**	.609**	1	.650**	.844**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.647**	.680**	.630**	.525**	.673**	.685**	.650**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor Total	Pearson Correlation	.816**	.817**	.847**	.761**	.828**	.818**	.844**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

B. Hasil Uji Validitas *Brand Image*

		X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	Total
X9	Pearson Correlation	1	.780**	.728**	.591**	.730**	.764**	.645**	.720**	.888**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.780**	1	.691**	.643**	.665**	.697**	.525**	.658**	.842**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.728**	.691**	1	.578**	.672**	.639**	.701**	.660**	.844**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.591**	.643**	.578**	1	.552**	.575**	.628**	.639**	.772**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.730**	.665**	.672**	.552**	1	.782**	.646**	.641**	.847**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.764**	.697**	.639**	.575**	.782**	1	.647**	.665**	.859**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.645**	.525**	.701**	.628**	.646**	.647**	1	.726**	.820**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	.720**	.658**	.660**	.639**	.641**	.665**	.726**	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.888**	.842**	.844**	.772**	.847**	.859**	.820**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

C. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

		X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	Total
X17	Pearson Correlation	1	.493**	.572**	.669**	.608**	.580**	.658**	.824**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X18	Pearson Correlation	.493**	1	.532**	.480**	.422**	.433**	.581**	.720**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	.572**	.532**	1	.544**	.471**	.417**	.503**	.748**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X20	Pearson Correlation	.669**	.480**	.544**	1	.680**	.675**	.656**	.844**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X21	Pearson Correlation	.608**	.422**	.471**	.680**	1	.604**	.605**	.781**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	.580**	.433**	.417**	.675**	.604**	1	.659**	.784**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	.658**	.581**	.503**	.656**	.605**	.659**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.824**	.720**	.748**	.844**	.781**	.784**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

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

A. Hasil Uji Reliabilitas *Customer Relationship Management*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	8

B. Hasil Uji Reliabilitas *Brand Image*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	8

C. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	7

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 5 Hasil Regresi Linier Ganda

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Brand Image, Customer Relationship Management[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871[a]	.759	.754	.3668297748

a. Predictors: (Constant), Brand Image, Customer Relationship Management

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.057	2	20.529	152.557	<.001[b]
	Residual	13.053	97	.135		
	Total	54.110	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Brand Image, Customer Relationship Management

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.436	.207		2.102	.038
	Customer Relationship Management	.404	.095	.417	4.251	<.001
	Brand Image	.467	.095	.485	4.943	<.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.436	.207		2.102	.038		
	Customer Relationship Management	.404	.095	.417	4.251	<.001	.258	3.877
	Brand Image	.467	.095	.485	4.943	<.001	.258	3.877

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

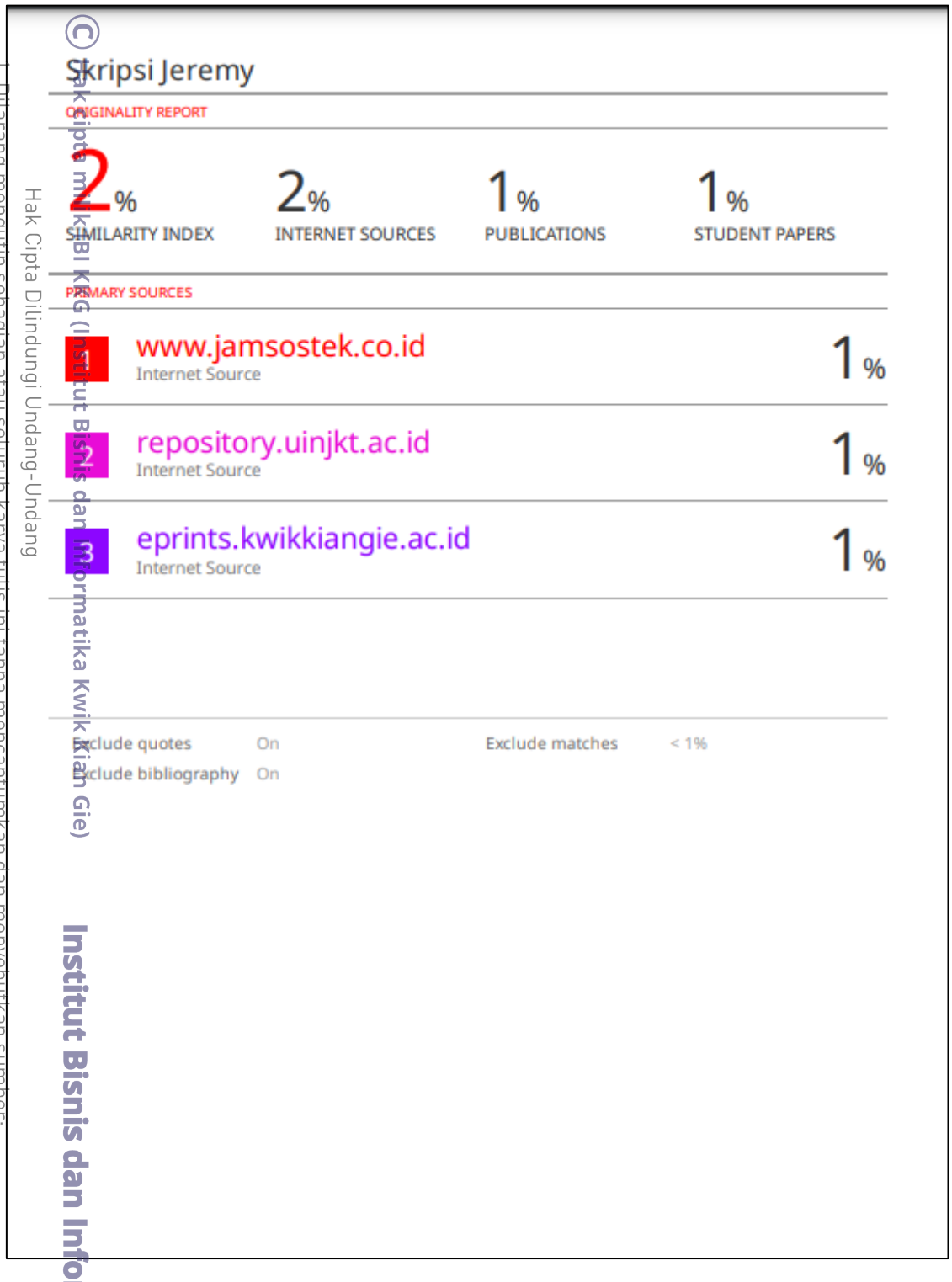
			Customer Relationship Management	Brand Image	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Customer Relationship Management	Correlation Coefficient	1.000	.675**	.192
		Sig. (2-tailed)	.	<.001	.055
		N	100	100	100
	Brand Image	Correlation Coefficient	.675**	1.000	-.033
		Sig. (2-tailed)	<.001	.	.743
		N	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.192	-.033	1.000
		Sig. (2-tailed)	.055	.743	.
		N	100	100	100

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

© 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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 8 Bukti Plagiasi Turnitin



Skripsi Jeremy

ORIGINALITY REPORT

2%	2%	1%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.jamsostek.co.id Internet Source	1%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
3	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On
Exclude matches < 1%

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