



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Dalam rangka penyelesaian skripsi. Saya, Jevan Arvin Dira bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Keterlibatan pelanggan dan Kepercayaan merek terhadap Loyalitas merek Uniqlo". Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisisioner ini.

Bagian I: Screening

Apakah Saudara/i telah melakukan pembelian produk merek Uniqlo lebih dari sekali?

- Ya
- Tidak (anda tidak perlu melanjutkan pengisian Kuisisioner berikut)

Bagian II: Deskripsi Responden

Nama lengkap:

Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

Usia:

- 17-25 Tahun
- 26-35 Tahun
- >36 Tahun



Profesi:

1. a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Karyawan Swasta
- d. Wirausahawan
- e. Ibu rumah tangga
- f. Lainnya...

Bagian III: Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Bacalah setiap kalimat pernyataan secara menyeluruh dan pilih salah satu jawaban pada pilihan yang telah disediakan.

Keterangan:

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

Bagian IV: Pertanyaan Penelitian

No	Keterlibatan Pelanggan (X1)	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Pakaian merek Uniqlo penting bagi saya					
2	Pakaian merek Uniqlo relevan dengan kebutuhan saya					
3	Saya peduli terhadap produk pakaian Uniqlo					



No	Kepercayaan Merek (X2)	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Merek Uniqlo dapat memenuhi nilai yang dijanjikan					
2	Saya percaya terhadap merek Uniqlo.					
3	Merek Uniqlo mampu memenuhi kebutuhan konsumen					
4	Merek Uniqlo memberi jaminan kepuasan					
5	Saya yakin merek Uniqlo akan memberikan prioritas pada kepentingan konsumen					
6	Saya yakin Merek Uniqlo akan bertanggung jawab dan memberikan perlindungan kepada konsumen					

No	Loyalitas Merek (Y)	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya akan terus melakukan pembelian ulang terhadap merek Uniqlo					
2	Merek Uniqlo paling banyak dibeli untuk kebutuhan <i>fashion</i> saya.					
3	Saya tidak akan melakukan pergantian merek dari Uniqlo meskipun biaya untuk beralih merek tinggi.					
4	Saya puas dengan semua produk merek Uniqlo					
5	Saya berkomitmen dan memberikan rekomendasi tentang merek Uniqlo kepada orang lain					
6	Saya menyukai merek Uniqlo.					

Lampiran 2: Data Jawaban Kuesioner

Variabel Keterlibatan Pelanggan

No	KP1	KP2	KP3
1	4	5	5
2	5	5	4
3	5	4	5
4	3	4	4
5	4	4	4
6	1	3	3
7	4	5	4
8	3	2	2



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.

9	4	5	4
10	4	4	4
11	5	5	4
12	5	5	5
13	4	4	4
14	5	5	5
15	3	3	2
16	3	5	5
17	3	3	5
18	5	4	5
19	3	2	2
20	3	5	4
21	3	2	2
22	3	5	4
23	5	5	5
24	4	5	4
25	5	4	5
26	4	5	4
27	2	3	2
28	4	3	4
29	5	5	4
30	5	5	4
31	3	4	3
32	4	4	5
33	3	4	5
34	2	2	2
35	3	4	3
36	4	5	5
37	4	4	3
38	5	5	4
39	4	4	4
40	2	3	2
41	4	4	5
42	4	4	4
43	5	5	4
44	1	3	1
45	3	4	3
46	4	3	3
47	4	4	4
48	5	4	4
49	4	5	4
50	5	4	4
51	2	3	3
52	5	5	4
53	4	5	4
54	5	4	5
55	5	5	4
56	3	3	2
57	5	5	4
58	2	2	3
59	5	3	3
60	3	4	3
61	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

62	4	5	5
63	3	4	4
64	3	4	4
65	4	4	5
66	4	5	5
67	5	4	4
68	3	3	4
69	5	5	4
70	5	4	5
71	4	5	5
72	5	5	4
73	5	4	5
74	3	4	4
75	4	4	4
76	1	3	3
77	4	5	4
78	3	2	2
79	4	5	4
80	4	4	4
81	2	3	2
82	3	5	4
83	3	5	4
84	3	3	2
85	5	5	5
86	3	2	2
87	3	3	5
88	4	5	4
89	4	3	4
90	5	5	4
91	4	4	4
92	5	5	5
93	5	4	5
94	3	5	4
95	5	4	5
96	5	5	4
97	3	5	5
98	3	2	2
99	5	5	5
100	4	5	4

Kepercayaan Merek

NO	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6
1	4	5	4	4	4	5
2	5	4	4	4	5	4
3	3	3	2	3	3	3
4	1	1	3	3	3	3
5	4	4	5	4	4	5
6	1	2	2	3	3	1
7	5	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

8	2	3	2	3	2	3
9	4	5	5	4	4	5
10	4	5	5	4	4	4
11	4	4	5	4	5	5
12	4	4	4	5	5	5
13	3	2	3	3	3	2
14	5	4	5	4	4	5
15	4	5	4	5	4	4
16	3	3	3	4	5	4
17	4	3	5	5	3	5
18	4	4	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	2
20	3	4	4	5	4	3
21	3	3	3	5	4	3
22	4	3	5	5	3	5
23	5	5	4	4	5	4
24	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	5	4	5
26	4	4	5	5	4	4
27	4	5	5	5	4	4
28	4	3	5	3	4	4
29	5	5	4	5	4	5
30	5	5	4	5	4	5
31	4	3	5	5	5	3
32	5	5	4	4	4	4
33	4	5	5	4	4	4
34	2	2	2	1	3	1
35	5	5	5	4	5	4
36	5	5	4	4	4	5
37	3	2	2	3	3	2
38	3	3	3	2	2	3
39	4	4	4	3	5	5
40	5	5	4	4	5	5
41	4	4	5	4	4	5
42	5	4	4	5	5	5
43	5	5	4	5	4	5
44	2	1	3	2	2	1
45	5	4	4	5	4	5
46	2	1	3	1	2	1
47	4	5	4	4	5	4
48	4	5	4	4	4	3
49	4	5	4	5	5	4
50	3	2	3	2	2	2
51	2	2	2	3	2	2
52	5	4	4	5	4	4
53	2	2	3	2	3	2
54	5	4	4	4	4	5
55	5	5	4	4	5	4
56	3	2	3	2	3	2
57	4	5	4	4	5	4
58	2	2	2	3	3	3
59	4	4	3	5	4	3
60	5	5	4	5	3	3



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.

61	4	5	5	5	4	5
62	5	4	4	4	5	5
63	3	2	2	1	2	3
64	5	5	5	4	4	5
65	4	4	5	5	4	5
66	5	4	4	4	4	5
67	5	5	5	5	5	4
68	2	2	3	1	1	1
69	5	5	5	4	5	4
70	5	4	5	5	5	5
71	4	5	4	4	4	5
72	5	4	4	4	5	4
73	3	3	2	3	3	3
74	1	1	3	3	3	3
75	4	4	5	4	4	5
76	1	2	2	3	3	1
77	5	4	5	5	4	5
78	2	3	2	3	2	3
79	4	5	5	4	4	5
80	4	5	5	4	4	4
81	4	5	5	5	4	4
82	3	4	4	5	4	3
83	3	4	4	5	4	3
84	4	5	4	5	4	4
85	4	4	4	5	5	5
86	3	3	3	5	4	3
87	4	3	5	5	3	5
88	3	3	3	3	3	3
89	4	3	5	3	4	4
90	4	4	5	4	5	5
91	3	2	3	3	3	2
92	5	4	5	4	4	5
93	4	4	5	5	5	5
94	4	3	5	5	3	5
95	4	4	4	5	4	5
96	5	5	4	5	4	5
97	3	3	3	4	5	4
98	3	3	3	3	3	2
99	5	5	4	4	5	4
100	4	4	5	5	4	4

Loyalitas Merek

No	LM1	LM2	LM3	LM4	LM5	LM6
1	5	4	4	5	4	4
2	5	4	5	4	4	4
3	4	4	4	5	5	4
4	2	2	1	2	2	1
5	5	4	5	5	5	5
6	1	1	2	1	2	2



© 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.

7	5	4	5	5	5	5
8	2	3	3	3	2	2
9	4	5	4	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	5	5
13	4	5	5	4	5	4
14	4	5	4	4	5	5
15	5	4	5	4	4	5
16	5	5	4	4	5	5
17	5	5	5	4	3	4
18	5	4	4	4	5	4
19	3	2	2	2	2	2
20	4	4	4	4	4	5
21	3	3	3	2	3	2
22	4	4	3	5	5	5
23	5	4	4	5	4	4
24	5	5	5	4	4	5
25	5	4	4	4	5	4
26	4	4	5	4	5	5
27	5	4	5	4	5	5
28	5	4	4	4	4	5
29	4	5	5	4	4	4
30	5	4	5	5	5	5
31	5	5	4	4	5	3
32	4	4	4	4	5	5
33	5	3	4	4	4	4
34	2	2	3	2	2	3
35	4	4	5	5	5	5
36	5	4	4	4	5	5
37	2	2	3	2	2	2
38	4	5	5	4	5	4
39	4	5	5	3	3	4
40	4	5	4	4	5	5
41	4	5	4	5	4	5
42	5	4	4	4	4	5
43	4	5	5	4	4	4
44	2	2	3	3	2	1
45	5	5	5	4	5	3
46	3	4	4	3	4	4
47	4	5	5	4	5	5
48	4	3	4	3	5	3
49	5	5	4	4	4	5
50	4	5	4	5	5	4
51	3	2	2	2	3	2
52	5	5	4	4	5	4
53	5	4	4	5	5	5
54	4	5	5	4	5	4
55	5	4	5	4	4	4
56	2	2	2	2	2	3
57	4	5	5	4	5	4
58	3	3	2	2	3	3
59	3	5	5	3	3	3



(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

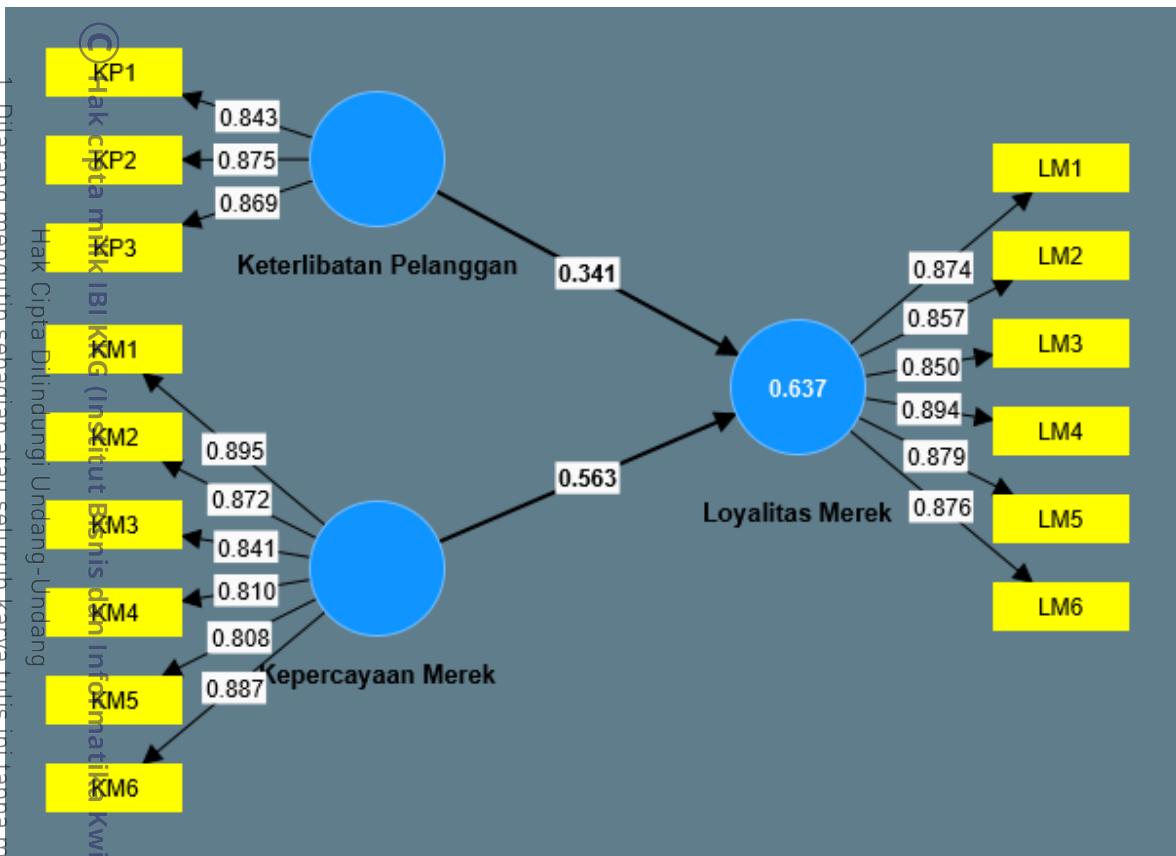
60	3	5	3	3	5	3
61	5	5	5	5	5	4
62	4	4	4	4	4	4
63	3	1	1	3	1	3
64	3	3	5	3	3	5
65	4	4	4	5	4	4
66	5	4	4	5	4	4
67	5	4	4	5	5	4
68	1	3	2	1	2	1
69	5	5	4	5	4	5
70	4	5	5	4	5	4
71	5	4	4	5	4	4
72	5	4	5	4	4	4
73	4	4	4	5	5	4
74	2	2	1	2	2	1
75	5	4	5	5	5	5
76	1	1	2	1	2	2
77	5	4	5	5	5	5
78	2	3	3	3	2	2
79	4	5	4	5	5	5
80	4	5	5	5	5	5
81	5	4	5	4	5	5
82	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	5
84	5	4	5	4	4	5
85	4	4	4	4	5	5
86	3	3	3	2	3	2
87	5	5	5	4	3	4
88	5	5	5	4	4	5
89	5	4	4	4	4	5
90	5	4	4	4	4	4
91	4	5	5	4	5	4
92	4	5	4	4	5	5
93	5	4	4	4	5	4
94	4	4	3	5	5	5
95	5	4	4	4	5	4
96	4	5	5	4	4	4
97	5	5	4	4	5	5
98	3	2	2	2	2	2
99	5	4	4	5	4	4
100	4	4	5	4	5	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 IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Sumber: Hasil Kuesioner 2024



Lampiran 3 : Tampilan Output Model



Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

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 4: Outer Loading

Outer loadings - Matrix

	Kepercayaan Merek	Keterlibatan Pelanggan	Loyalitas Merek
KM1	0.895		
KM2	0.872		
KM3	0.841		
KM4	0.810		
KM5	0.808		
KM6	0.887		
KP1		0.843	
KP2		0.875	
KP3		0.869	
LM1			0.874
LM2			0.857
LM3			0.850
LM4			0.894
LM5			0.879
LM6			0.876

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Lampiran 5: Composite Reliability (rho-a) dan Average Variance Extracted (AVE)

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepercayaan Merek	0.935	0.931	0.941	0.727
Keterlibatan Pelanggan	0.838	0.833	0.897	0.743
Loyalitas Merek	0.937	0.938	0.958	0.760

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Lampiran 6: Fornell-Lacker

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion

	Kepercayaan Merek	Keterlibatan Pelanggan	Loyalitas Merek
Kepercayaan Merek	0.853		
Keterlibatan Pelanggan	0.532	0.862	
Loyalitas Merek	0.744	0.640	0.872

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024



Lampiran 7: R-Square R^2

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Loyalitas Merek	0.637	0.629

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Lampiran 8: VIF

Collinearity statistics (VIF) - Inner model - List		
	VIF	
Kepercayaan Merek -> Loyalitas Merek	1.395	
Keterlibatan Pelanggan -> Loyalitas Merek	1.395	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Lampiran 9: Standardized Path Coefficient dan Confidence Intervals

Path coefficients - Confidence intervals bias corrected					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	5.0%	95.0%
Kepercayaan Merek -> Loyalitas Merek	0.563	0.561	-0.002	0.406	0.706
Keterlibatan Pelanggan -> Loyalitas Merek	0.341	0.343	0.002	0.202	0.489

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024