



(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 meebuktiaksumen taporan:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan tesis, 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 I**

**A. Instrumen Penelitian**

**LAMPIRAN**

**KUESIONER**

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu, Saudara/I,

Saya Kristofel Fransiskus Abraham mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (Kwik Kian Gie School of Business) sedang melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Burger King di Mall of Indonesia, Jakarta Utara. Saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing-masing. Atas kesediaan waktu Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan banyak terimakasih.

Apakah anda mengunjungi atau mengonsumsi produk Burger King dalam 1 bulan terakhir?






## Profil Responden

**Berilah tanda silang (X) untuk jawaban anda.**

1. Nama :
  2. Jenis Kelamin:
    - a. Laki - laki
    - b. Perempuan

**Petunjuk:** Berilah tanda centang (✓) untuk pernyataan dibawah ini sesuai dengan jawaban Anda pada tabel berikut ini.

## Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju

= Neutral

A. Harga

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan harapan saya					
2	Kualitas produk yang saya terima sesuai dengan harga yang saya bayarkan					
3	Harga yang saya bayar sesuai dengan produk yang saya terima					



### B. Kualitas Layanan

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Burger King memiliki tempat yang nyaman					
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKG. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Burger King memiliki dekorasi restoran yang menarik					
2	Karyawan Burger King memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik					
3	Karyawan Burger King cekatan dalam menangani akan kebutuhan pesanan saya					
4	Tidak membutuhkan waktu lama dalam menerima menu yang saya pesan					
5	Ketika saya membutuhkan sesuatu karyawan Burger King memiliki waktu luang untuk membantu saya					
6	Karyawan Burger King dengan cepat menanggapi permintaan saya					
7	Karyawan Burger King memiliki pengetahuan tentang menu yang telah saya pesan					
8	Karyawan Burger King bersikap sopan dan sabar kepada saya					
9	Saya merasa nyaman dan aman ketika berada di dalam restoran Burger King					
10	Karyawan Burger King memberikan perhatian secara individu kepada saya					
11	Karyawan Burger King memberikan pelayanan yang sama kepada saya tanpa memandang status sosial					
12	Karyawan Burger King memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan saya					
13	Karyawan Burger King memberikan pelayanan sesuai dengan harapan saya					
14	Karyawan Burger King memberikan perhatian serius saat tempat duduk penuh					
15	Karyawan Burger King memberikan perhatian serius saat tempat duduk penuh					

### C. Loyalitas Konsumen

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan datang kembali untuk makan di Burger King					
2	Saya merasa puas dan akan membeli kembali produk makanan dan minuman yang ditawarkan Burger King					
3	Saya menikmati produk makanan dan minuman yang saya beli di Burger King					



4	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain bahwa Burger King merupakan tempat yang nyaman untuk makan siang maupun makan malam			
1.	Saya akan merekomendasikan untuk membeli produk makanan dan minuman yang ada di Burger King			
5	Saya akan tetap memilih Burger King sebagai tujuan tempat makan siang maupun makan malam			
6	Saya merasa senang makan di restoran Burger King			
7	Saya merasa menurut yang ada sudah cukup lengkap			

## B. Hasil Pengumpulan Data

### 1. Harga

No.	PH1	PH2	PH3
1	5	4	4
2	4	4	4
3	5	5	5
4	5	5	5
5	4	5	5
6	4	4	4
7	4	2	4
8	4	4	5
9	3	4	4
10	4	3	4
11	4	4	3
12	3	3	3
13	5	5	5
14	5	4	5
15	5	3	3
16	4	4	4
17	3	4	3
18	4	4	5
19	4	5	4
20	3	3	5

21	4	4	4
22	4	4	4
23	3	3	3
24	3	4	4
25	3	3	3
26	5	4	4
27	4	4	4
28	3	3	3
29	3	3	3
30	4	4	4
31	4	5	4
32	4	4	4
33	4	4	4
34	4	4	5
35	4	4	5
36	4	3	4
37	4	4	5
38	4	4	4
39	4	4	3
40	4	5	4
41	4	5	4
42	4	4	4
43	4	4	4
44	5	4	4
45	4	4	5
46	5	5	5
47	4	5	4
48	4	4	4
49	4	4	4
50	4	5	4
51	4	4	4
52	4	4	4
53	3	4	4
54	3	2	3
55	4	4	4
56	4	4	4
57	4	4	4
58	4	4	5
59	3	3	4
60	4	4	5
61	4	4	4
62	2	3	3

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

tanpa izin IBIKKG.

uruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



63	4	5	4	
64	4	3	4	
65	4	4	4	
66	4	4	3	
67	4	4	3	
68	3	3	3	
69	4	5	4	
70	3	3	3	
71	3	4	3	
72	3	3	3	
73	5	5	4	
74	3	3	3	
75	3	4	4	
76	3	4	4	
77	3	4	4	
78	3	4	4	
79	4	3	3	
80	4	5	4	
81	4	4	4	
82	4	4	4	
83	3	4	4	
84	3	3	3	
85	3	4	4	
86	4	4	4	
87	5	5	5	
88	4	4	4	
89	3	3	3	
90	4	4	4	
91	4	4	5	
92	4	4	4	
93	3	4	4	
94	5	5	5	
95	4	4	4	
96	3	4	4	
97	3	4	5	
98	4	4	4	
99	3	4	4	
100	4	4	4	
101	4	4	4	
102	5	4	3	
103	4	2	4	
104	3	4	4	

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

105	4	4	4	4				
106	4	4	4	4				
107	4	3	4					
108	4	4	4					
109	3	3	4					
110	4	4	4					
111	5	5	5					
112	3	3	3					
113	3	4	3					
114	5	5	5					
115	5	5	5					
116	3	3	3					
117	4	3	3					
118	5	5	5					
119	2	2	2					
120	4	3	4					
121	3	5	4					
122	3	5	4					
123	3	4	3					
124	3	4	3					
125	3	4	4					
126	4	3	4					
127	4	4	4					
128	5	4	4					
129	4	4	5					
130	4	4	4					
131	2	2	2					
132	3	4	4					
133	3	4	4					
134	4	4	4					
135	4	4	4					

## 2. Kualitas Layanan

No.	PKL 1	PKL 2	PKL 3	PKL 4	PKL 5	PKL 6	PKL 7	PKL 8
1	5	5	5	4	4	4	5	5
2	5	4	4	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	2	2	1	4	4	3
6	4	3	3	3	3	3	3	4
7	3	4	3	4	4	2	4	3

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendekatan, penelitian, pendidikan, kerja 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.



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

©

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menantumkan dan menyebutkan sumbernya, termasuk penyalinan, penerjemahan, penyusunan ulang, dan pengambilan hanya untuk kepentingan pendekatan, penulisan, penulisan karyanya, iktihaf, penyusunan laporan,



50	3	5	4	4	1	5	5	5
51	4	4	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4
53	4	3	4	4	3	3	4	4
54	3	2	4	3	3	4	4	4
55	3	3	4	3	4	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	3	4	4	4	3	3	4
58	4	4	4	4	4	3	3	4
59	4	3	4	4	3	4	4	3
60	4	3	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	3	3	4	3
62	4	3	3	3	3	2	2	4
63	5	5	4	4	5	4	4	4
64	4	4	4	4	5	4	5	5
65	3	3	4	3	4	3	4	4
66	5	4	3	3	3	3	3	4
67	4	3	4	5	3	4	3	4
68	3	2	3	2	2	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	5
70	3	2	3	3	4	4	4	5
71	3	3	3	3	4	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4
73	3	3	4	3	4	3	3	3
74	5	4	3	3	4	3	4	5
75	4	3	4	4	3	4	4	4
76	3	2	3	4	4	3	4	3
77	3	3	4	4	4	3	4	3
78	3	2	4	4	4	3	4	3
79	3	2	4	5	3	3	3	4
80	5	5	5	5	3	4	4	5
81	4	3	4	4	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	2	4	4	3	3	4	3
84	4	4	3	4	4	3	3	4
85	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	5	4	4	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	4	3	3	3	4	3
91	5	5	5	5	3	4	4	4

©  
Halaman ini milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber dan menantumkan dan menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil penelitian, penulisannya, kerja ilmiah, penyusunan laporan, a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendekatan, penulisan, penulisannya, kerja ilmiah, penyusunan laporan,



92	4	3	2	2	2	4	3	2	4
93	3	2	4	4	3	3	4	3	
94	5	4	5	5	5	5	5	5	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	2	4	3	4	3	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	3	3	3	2	4	5	5	
99	4	2	4	4	4	3	4	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	4	3	3	4	3	3	3	
102	3	4	5	4	3	4	5	4	
103	5	5	5	5	4	4	4	5	
104	4	2	3	4	4	3	4	4	
105	4	3	3	3	4	3	4	3	
106	5	4	5	5	5	5	5	5	
107	3	2	4	4	4	3	3	3	
108	3	4	3	4	4	3	3	4	
109	3	3	4	4	4	3	4	3	
110	3	3	4	3	4	3	4	3	
111	5	5	5	4	5	4	5	5	
112	4	2	3	4	4	3	3	3	
113	4	3	3	4	4	3	4	3	
114	4	4	5	5	4	5	5	5	
115	5	5	5	5	5	5	5	5	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	2	3	3	4	3	3	
118	5	5	5	5	5	5	5	5	
119	3	2	2	2	3	3	3	3	
120	4	2	3	4	3	3	4	4	
121	3	4	4	3	3	4	3	4	
122	3	4	3	3	4	4	4	3	
123	3	2	4	4	3	3	4	3	
124	4	3	5	4	4	3	4	4	
125	3	2	4	4	3	3	4	3	
126	3	2	3	3	3	3	4	3	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	5	3	5	5	5	5	5	5	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	2	3	4	3	3	4	3	
133	3	2	4	5	4	3	4	3	

© halaman ini milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



134	4	3	4	3	3	3	4	3
135	4	3	4	4	4	3	4	3

No.	PKL 9	PKL 10	PKL 11	PKL 12	PKL 13	PKL 14	PKL 15
1	5	4	5	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	3	3	2	1
5	3	3	3	3	3	3	3
6	4	2	4	4	4	2	5
7	5	4	3	5	4	4	4
8	4	4	3	4	3	4	4
9	5	5	3	5	5	4	3
10	4	4	3	3	3	4	3
11	4	4	2	5	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	3	4	4	4	4
14	5	4	4	5	4	4	4
15	4	5	3	5	4	4	3
16	4	5	3	5	4	4	3
17	4	5	3	5	4	4	3
18	5	4	2	4	3	3	2
19	5	4	4	5	5	5	4
20	4	4	3	3	3	3	3
21	5	4	2	4	4	4	3
22	4	4	3	4	4	4	3
23	5	4	4	4	4	5	4
24	4	4	4	4	4	4	4
25	5	3	3	5	4	5	4
26	5	4	4	5	5	4	5
27	4	3	3	4	4	4	3
28	4	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	3	3	3	2
30	4	5	3	5	4	4	3
31	5	5	3	5	4	4	4
32	5	4	3	4	4	4	4
33	3	2	2	4	3	3	4
34	5	4	3	5	4	4	4
35	5	4	3	5	4	4	4
36	4	3	3	3	4	4	4
37	5	4	3	4	4	4	4

C

Hak cipta milik IBKKG (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 IBKKG.

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



38	5	3	3	4	4	4	3
39	3	4	3	4	3	3	2
40	4	3	3	4	4	5	4
41	5	4	4	3	4	4	4
42	4	4	3	4	3	3	4
43	4	3	3	4	4	4	4
44	4	4	3	5	5	5	3
45	5	5	3	5	5	5	3
46	4	4	4	5	4	3	4
47	4	4	3	4	4	4	3
48	4	3	2	4	4	4	4
49	4	5	5	5	5	5	3
50	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	3	4	4	4	3
52	4	3	3	4	4	4	4
53	4	4	3	5	5	4	3
54	4	4	3	4	4	3	4
55	4	4	3	5	4	3	4
56	4	4	4	4	4	3	4
57	4	3	2	3	4	4	2
58	4	4	5	5	5	5	5
59	4	4	3	4	4	4	3
60	5	4	3	5	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4
62	3	3	2	3	3	3	2
63	4	5	5	4	4	5	4
64	5	5	5	4	4	5	5
65	4	3	3	4	4	3	3
66	2	4	4	4	3	4	4
67	4	4	3	4	3	4	3
68	3	3	2	3	3	3	1
69	5	4	4	5	4	4	5
70	4	4	2	4	4	4	2
71	3	3	4	3	3	3	4
72	3	4	2	3	4	3	3
73	3	3	2	4	3	3	3
74	4	4	4	5	5	5	4
75	5	5	4	5	4	4	4
76	3	3	2	4	4	3	4
77	5	3	2	5	4	3	4
78	4	3	2	4	4	3	4
79	4	4	4	4	3	5	4

©

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendekatan, penulisan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.



80	5	5	3	4	5	5	3
81	4	4	2	4	4	4	2
82	4	4	3	4	3	4	3
83	4	3	2	4	4	4	4
84	4	3	2	3	2	3	3
85	4	3	2	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5
88	3	4	3	4	4	4	3
89	3	3	2	2	3	3	3
90	4	3	2	4	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5
92	2	4	2	3	2	2	3
93	4	3	2	4	4	3	4
94	5	5	5	5	5	5	5
95	4	5	5	5	4	5	4
96	4	3	2	4	3	3	4
97	4	4	3	4	4	4	4
98	5	4	3	5	5	4	3
99	4	4	2	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	2	3	3	3	3
102	3	4	5	4	3	4	5
103	5	3	4	5	5	5	5
104	4	3	2	4	4	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3
106	4	5	4	5	4	5	3
107	4	4	3	4	4	4	3
108	4	4	3	4	4	4	3
109	4	3	3	4	3	3	4
110	4	3	3	3	3	3	3
111	5	5	4	5	5	5	5
112	4	3	2	4	4	3	3
113	4	3	3	4	3	3	3
114	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5
116	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	2	5	4	3	2
118	5	5	5	5	5	5	5
119	3	3	2	3	3	3	3
120	4	3	2	4	4	3	4
121	3	5	3	3	3	5	4

©

Halaman ini milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



122	4	4	3	3	3	5	5
123	4	4	2	4	3	3	4
124	4	4	3	4	4	3	3
125	4	3	2	4	4	3	3
126	4	3	2	4	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	3
128	5	4	4	4	5	5	5
129	5	5	3	5	5	5	4
130	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	5	4	4	4	4
132	4	3	2	4	3	4	4
133	4	3	2	4	3	3	4
134	4	3	2	4	3	3	4
135	5	4	3	4	4	3	4

### 3. Loyalitas Konsumen

No.	PLK 1	PLK 2	PLK 3	PLK 4	PLK 5	PLK 6	PLK 7	PLK 8
1	4	4	5	4	4	5	5	5
2	5	4	4	4	4	3	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	5	4	4	3	2	2	3
6	4	4	5	4	3	2	3	2
7	4	2	5	2	4	3	2	4
8	5	4	5	4	4	4	5	5
9	4	4	3	4	5	3	4	4
10	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	5	5	4	1	4	5
12	3	3	3	3	3	3	3	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	2	5	3
15	5	5	5	5	3	4	4	4
16	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4
18	3	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	5	5	4	4	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	4	4	3	3	2	4	3
22	4	4	4	4	3	3	4	3

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



23	4	3	3	3	3	3	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	3	3	3	4
26	5	4	4	4	4	4	4	5	5
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	3	4	4	4	5	5
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	4	4	4	5	4	4
33	4	4	4	4	4	4	2	3	3
34	5	4	4	4	4	4	4	5	4
35	5	4	4	3	4	4	4	4	4
36	3	3	3	2	2	2	2	2	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	3	4	4	4
39	3	3	4	3	3	2	3	3	3
40	5	3	4	3	4	4	4	3	5
41	4	5	4	4	4	4	4	3	4
42	3	4	3	3	3	2	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	5	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	3	4	4	4
50	5	4	5	4	4	2	3	3	3
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3
52	4	4	4	3	3	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	3	4	4	4
54	4	4	5	4	3	3	4	4	4
55	4	4	4	3	3	3	4	3	3
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	3	3	2	3	4	4
58	4	4	5	4	5	4	4	4	4
59	4	3	4	3	3	3	4	4	4
60	5	4	4	4	4	4	4	5	4
61	4	3	4	3	3	3	4	4	4
62	3	3	3	3	3	2	3	3	3
63	4	5	4	4	4	5	4	5	5
64	4	3	4	5	4	4	3	4	

©

Halaman ini milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



65	4	4	4	4	3	3	3	3	3
66	4	4	3	4	3	4	3	3	4
67	5	4	5	3	4	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2
69	5	5	5	4	4	2	5	4	
70	3	4	3	2	3	2	2	2	3
71	4	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	4	3	
73	4	3	4	3	3	2	3	3	
74	5	5	5	5	5	4	5	4	
75	5	4	4	4	4	3	4	3	
76	4	4	4	3	3	3	4	4	
77	4	4	4	3	3	3	4	4	
78	4	3	4	3	3	3	4	4	
79	3	3	4	4	3	2	4	3	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	4	4	4	4	4	3	3	4	
82	4	3	4	3	4	3	3	3	
83	4	3	4	3	3	3	4	4	
84	4	4	4	3	4	3	3	3	
85	4	4	4	3	3	2	4	4	
86	5	4	4	3	3	3	4	4	
87	4	5	5	5	5	5	5	5	
88	4	4	4	4	4	2	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	4	4	3	3	2	4	4	
91	2	3	3	4	3	1	4	3	
92	4	4	4	4	4	3	4	3	
93	4	3	3	3	3	3	4	3	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	5	5	4	4	4	4	5	5	
96	4	3	3	3	3	3	4	4	
97	4	4	4	4	4	3	4	4	
98	4	5	5	3	4	1	3	4	
99	4	3	3	3	3	3	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	3	3	3	4	3	
102	3	4	5	4	3	4	5	4	
103	5	4	4	4	4	4	3	5	
104	4	3	4	3	3	3	4	4	
105	4	3	3	3	3	3	3	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	

©

Halaman ini milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendekatan, penulisan, penulisan karyanya, iktihaf, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.



107	4	3	4	3	3	3	4	4
108	5	4	5	4	5	4	3	4
109	4	3	4	3	3	3	4	4
110	4	3	4	3	3	3	3	4
111	5	5	5	5	5	4	5	5
112	4	3	4	3	3	3	4	4
113	4	3	3	3	3	3	4	3
114	5	5	4	5	5	4	4	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5
116	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	2	3	3
118	5	5	5	5	5	5	5	5
119	3	3	2	1	3	1	2	2
120	3	4	4	3	3	3	4	4
121	4	3	4	4	3	3	4	5
122	4	3	3	4	4	3	4	3
123	4	3	4	3	3	3	4	3
124	4	4	4	4	4	4	3	3
125	4	3	4	3	3	3	3	3
126	3	4	3	3	3	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	4	4	4	4	4	5	5
129	3	4	4	3	3	3	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4
131	2	2	2	2	2	2	2	4
132	4	3	5	3	3	3	5	4
133	4	3	3	3	4	2	5	4
134	4	3	3	3	4	2	5	4
135	5	3	5	3	4	3	5	4

## LAMPIRAN II

### A. HASIL OUTPUT

#### 1. Validitas (*Factor Loading dan P – Value*)

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- c. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian, penulisan, penyampaian laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- d. Pengutipan mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.



			LK	Type (a SE	P value
<b>* Combined loadings and cross-loadings *</b>					
<b>1. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.</b>					
PKL_1	harga	0.819	0.143	0.085 Reflect	0.071 <0.001
PKL_2	PKL_1	0.823	0.116	-0.026 Reflect	0.071 <0.001
PKL_3	PKL_1	0.848	0.025	-0.057 Reflect	0.071 <0.001
PKL_4	PKL_1	-0.078	0.659	0.388 Reflect	0.074 <0.001
PKL_5	PKL_1	0.354	0.666	0.073 Reflect	0.074 <0.001
PKL_6	PKL_1	-0.124	0.755	-0.057 Reflect	0.072 <0.001
PKL_7	PKL_1	-0.349	0.740	0.042 Reflect	0.072 <0.001
PKL_8	PKL_1	0.099	0.527	0.196 Reflect	0.076 <0.001
PKL_9	PKL_1	0.298	0.744	-0.310 Reflect	0.072 <0.001
PKL_10	PKL_1	0.268	0.716	-0.273 Reflect	0.073 <0.001
PKL_11	PKL_1	0.098	0.727	0.089 Reflect	0.073 <0.001
PKL_12	PKL_1	0.017	0.710	-0.067 Reflect	0.073 <0.001
PKL_13	PKL_1	0.240	0.706	-0.057 Reflect	0.073 <0.001
PKL_14	PKL_1	0.062	0.733	-0.034 Reflect	0.073 <0.001
PKL_15	PKL_1	-0.228	0.725	0.048 Reflect	0.073 <0.001
PKL_16	PKL_1	0.084	0.772	-0.085 Reflect	0.072 <0.001
PKL_17	PKL_1	0.149	0.783	-0.042 Reflect	0.072 <0.001
PKL_18	PKL_1	0.194	0.570	0.248 Reflect	0.075 <0.001
PKL_19	PKL_1	0.348	0.099	0.763 Reflect	0.072 <0.001
PKL_20	PKL_1	0.275	0.021	0.775 Reflect	0.072 <0.001
PLK_1	PKL_1	0.038	0.104	0.760 Reflect	0.072 <0.001
PLK_2	PKL_1	0.217	0.029	0.828 Reflect	0.071 <0.001
PLK_3	PKL_1	0.137	0.067	0.840 Reflect	0.071 <0.001
PLK_4	PKL_1	0.168	0.052	0.755 Reflect	0.072 <0.001
PLK_5	PKL_1	-0.055	0.072	0.720 Reflect	0.073 <0.001
PLK_6	PKL_1	0.155	0.308	0.722 Reflect	0.073 <0.001

Log-U  
ang

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

Sumber : Output WarpPLS 6.0

## 2. Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

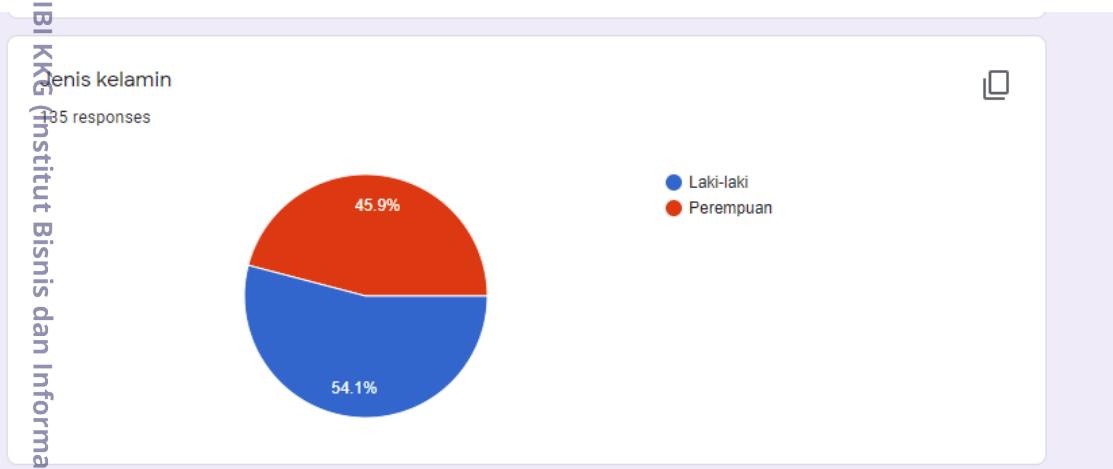
<b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b>			
<b>datakuesioner skripsi - Notepad</b>			
<b>File</b>	<b>Edit</b>	<b>Format</b>	<b>View</b>
<b>* Latent variable coefficients *</b>			
<b>R-squared coefficients</b>			
harga	KL	0.627	
<b>Adjusted R-squared coefficients</b>			
harga	KL	0.622	
<b>Composite reliability coefficients</b>			
harga	KL	0.869	0.936 0.921
<b>Cronbach's alpha coefficients</b>			
harga	KL	0.774	0.927 0.902
<b>Average variances extracted</b>			
harga	KL	0.689	0.498 0.595
<b>Full collinearity VIFs</b>			

Sumber : Output WarpPLS 6.0

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

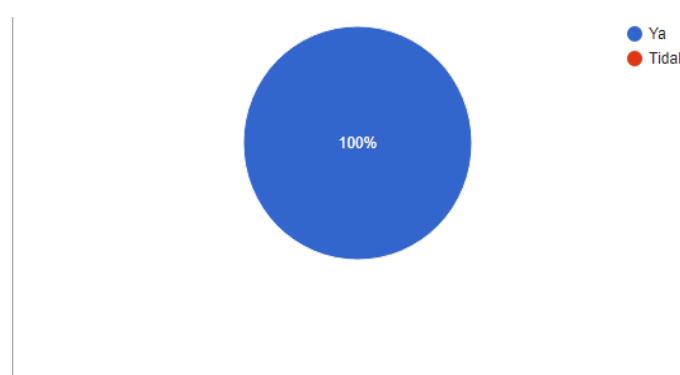
#### 3. Profil Responden

##### a. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Output Google Form (Kuesioner)

##### b. Persentase Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Membeli dan Mengonsumsi Makanan atau Minuman di Burger King Mall Of Indonesia, Jakarta Utara



Sumber : Output Google Form (Kuesioner)

#### 4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

##### a. Frekuensi Harga

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



<b>PH1</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	3	2,2	2,2	2,2
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	42	31,1	31,1	33,3
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	72	53,3	53,3	86,7
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	18	13,3	13,3	100,0
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

<b>PH2</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	5	3,7	3,7	3,7
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	26	19,3	19,3	23,0
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	81	60,0	60,0	83,0
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	23	17,0	17,0	100,0
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

<b>PH3</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	2	1,5	1,5	1,5
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	28	20,7	20,7	22,2
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	81	60,0	60,0	82,2
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	24	17,8	17,8	100,0
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Output SPSS 20.0

### b. Frekuensi Kualitas Layanan

<b>PKL1</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	2	1,5	1,5	1,5
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya	49	36,3	36,3	37,8

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.



4	60	44,4	44,4	82,2
5	24	17,8	17,8	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PKL2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	23	17,0	17,0	17,0
2	54	40,0	40,0	57,0
3	41	30,4	30,4	87,4
4	17	12,6	12,6	100,0
Total	135	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3,7	3,7	3,7
2	37	27,4	27,4	31,1
3	70	51,9	51,9	83,0
4	23	17,0	17,0	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PKL4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3,7	3,7	3,7
2	31	23,0	23,0	26,7
3	77	57,0	57,0	83,7
4	22	16,3	16,3	100,0
Total				

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Valid

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan kary

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.

Total	135	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

(C)

**PKL5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.	2	1,5	1,5	1,5
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.	4	3,0	3,0	4,4
3. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	37	27,4	27,4	31,9
4. Valid	72	53,3	53,3	85,2
5. Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	20	14,8	14,8	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PKL6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.	3	2,2	2,2	2,2
2. Valid	65	48,1	48,1	50,4
3. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	54	40,0	40,0	90,4
4. Valid	13	9,6	9,6	100,0
5. Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	135	100,0	100,0	
Total				

**PKL7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.	2	1,5	1,5	1,5
2. Valid	34	25,2	25,2	26,7
3. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	80	59,3	59,3	85,9
4. Valid	19	14,1	14,1	100,0
5. Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	135	100,0	100,0	
Total				

**PKL8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.	38	28,1	28,1	28,1
2. Valid	60	44,4	44,4	72,6
3. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	37	27,4	27,4	100,0
4. Valid	135	100,0	100,0	
Total				



**PKL9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	2	1,5	1,5	1,5
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	18	13,3	13,3	14,8
b. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, pemurtiha, penulisan karya ilmiah, penyosanan laporan,	75	55,6	55,6	70,4
a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	40	29,6	29,6	100,0
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**PKL10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	2	1,5	1,5	1,5
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	44	32,6	32,6	34,1
b. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, pemurtiha, penulisan karya ilmiah, penyosanan laporan,	61	45,2	45,2	79,3
a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	28	20,7	20,7	100,0
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**PKL11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	37	27,4	27,4	27,4
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	57	42,2	42,2	69,6
b. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, pemurtiha, penulisan karya ilmiah, penyosanan laporan,	23	17,0	17,0	86,7
a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	18	13,3	13,3	100,0
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**PKL12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	1	,7	,7	,7
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	24	17,8	17,8	18,5
b. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, pemurtiha, penulisan karya ilmiah, penyosanan laporan,	70	51,9	51,9	70,4

5	40	29,6	29,6	100,0
Total	135	100,0	100,0	

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

**PKL13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1,5	1,5	1,5
3	38	28,1	28,1	29,6
4	71	52,6	52,6	82,2
5	24	17,8	17,8	100,0
Total	135	100,0	100,0	

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

**PKL14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2,2	2,2	2,2
3	45	33,3	33,3	35,6
4	57	42,2	42,2	77,8
5	30	22,2	22,2	100,0
Total	135	100,0	100,0	

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**PKL15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1,5	1,5	1,5
2	9	6,7	6,7	8,1
3	49	36,3	36,3	44,4
4	56	41,5	41,5	85,9
5	19	14,1	14,1	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS 20.0

### c. Frekuensi Loyalitas Konsumen

**PLK1**

1. Dilarang mengutip sebagai sumber tanpa seluruh karya tulis ini tanpa maklumat dan menyebutkan sumber.

  - a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian, penulisannya, penilaian kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyeputkan sumber:  
 a. Pengembangan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyelesaian laporan,  
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	,7	,7	,7
2	2	1,5	1,5	2,2
3	27	20,0	20,0	22,2
4	72	53,3	53,3	75,6
5	33	24,4	24,4	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PLK2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1,5	1,5	1,5
2	46	34,1	34,1	35,6
3	65	48,1	48,1	83,7
4	22	16,3	16,3	100,0
5				
Total	135	100,0	100,0	

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**PLK3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1,5	1,5	1,5
2	29	21,5	21,5	23,0
3	72	53,3	53,3	76,3
4	32	23,7	23,7	100,0
5				
Total	135	100,0	100,0	

**PLK4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	,7	,7	,7
2	4	3,0	3,0	3,7

3	62	45,9	45,9	49,6
4	50	37,0	37,0	86,7
5	18	13,3	13,3	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PLK5**

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip hak cipta tanpa izin	2	1,5	1,5	1,5
2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	63	46,7	46,7	48,1
3	54	40,0	40,0	88,1
4	16	11,9	11,9	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PLK6**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Valid	4	3,0	3,0	3,0
2	23	17,0	17,0	20,0
3	56	41,5	41,5	61,5
4	39	28,9	28,9	90,4
5	13	9,6	9,6	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PLK7**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Valid	6	4,4	4,4	4,4
2	38	28,1	28,1	32,6
3	64	47,4	47,4	80,0
4	27	20,0	20,0	100,0
Total	135	100,0	100,0	

**PLK8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
  - a. Mengutip hak cipta tanpa izin
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.



	2	3	2,2	2,2	2,2
Valid	3	39	28,9	28,9	31,1
	4	69	51,1	51,1	82,2
	5	24	17,8	17,8	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS 20.0

#### d. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

##### (1) Harga

Descriptives			
	Mean	3,78	,060
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3,66	
		Upper Bound 3,90	
	5% Trimmed Mean	3,78	
	Median	4,00	
	Variance	,488	
	Std. Deviation	,698	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,066	,209
	Kurtosis	-,255	,414
	Mean	3,90	,061
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3,78	
		Upper Bound 4,02	
	5% Trimmed Mean	3,93	
	Median	4,00	
	Variance	,506	
PH2	Std. Deviation	,711	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	0	
	Skewness	-,491	,209
	Kurtosis	,481	,414
PH3	Mean	3,94	,057

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin.

a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penyelesaian tugas akhir, pengosongan laporan.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,83
Mean	Upper Bound	4,05
5% Trimmed Mean		3,95
Median		4,00
Variance		,444
Std. Deviation		,667
Minimum		2
Maximum		5
Range		3
Interquartile Range		0
Skewness		-,240
Kurtosis		,209
		,116
		,414

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengembangan untuk keperluan pendidikan, penelitian, perbaikan kerja ilmiah, pengosongan laporan,
- 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.

Descriptives			
PKL1	Mean	3,79	,064
	95% Confidence Interval for Mean	3,66	
	Mean	3,91	
	5% Trimmed Mean	3,78	
	Median	4,00	
	Variance	,558	
	Std. Deviation	,747	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	,155	,209
	Kurtosis	-,779	,414
PKL2	Mean	3,39	,079
	95% Confidence Interval for Mean	3,23	
	Mean	3,54	
	5% Trimmed Mean	3,37	
	Median	3,00	
	Variance	,836	
	Std. Deviation	,914	
	Minimum	2	
	Maximum	5	

	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	,168	,209
	Kurtosis	-,751	,414
	Mean	3,82	,065
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,69
	5% Trimmed Mean	Upper Bound	3,95
	Median	3,84	
	Variance	4,00	
	Std. Deviation	,565	
	Minimum	,752	
	Maximum	2	
	Range	5	
	Interquartile Range	3	
	Skewness	1	
	Kurtosis	-,229	,209
	Mean	-,225	,414
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,86
	5% Trimmed Mean	Upper Bound	3,74
	Median	3,98	
	Variance	3,88	
	Std. Deviation	4,00	
	Minimum	,525	
	Maximum	,724	
	Range	2	
	Interquartile Range	5	
	Skewness	3	
	Kurtosis	1	
	Mean	-,377	,209
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	-,160
	5% Trimmed Mean	Upper Bound	,414
	Median	3,77	
	Variance	3,64	
	Std. Deviation	,068	
	Minimum	3,91	
	Maximum	3,81	
	Range	4,00	
	Interquartile Range	,626	
	Skewness	1	
	Kurtosis	,791	
	Mean	1	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	1
	5% Trimmed Mean	Upper Bound	5
	Median	4	
	Variance	4	
	Std. Deviation	1	
	Minimum	Interquartile Range	
	Maximum	Skewness	
	Range	Kurtosis	
	Interquartile Range		
	Skewness		
	Kurtosis		

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- PKL3  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pengembangan ilmiah, pengosongan 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.





		Mean	3,57	,060
		95% Confidence Interval for Mean	3,45	
		Lower Bound		
		Upper Bound	3,69	
		5% Trimmed Mean	3,55	
		Median	3,00	
		Variance	,486	
		Std. Deviation	,697	
		Minimum	2	
		Maximum	5	
		Range	3	
		Interquartile Range	1	
		Skewness	,416	,209
		Kurtosis	-,380	,414
		Mean	3,86	,057
		95% Confidence Interval for Mean	3,75	
		Lower Bound		
		Upper Bound	3,97	
		5% Trimmed Mean	3,86	
		Median	4,00	
		Variance	,435	
		Std. Deviation	,660	
		Minimum	2	
		Maximum	5	
		Range	3	
		Interquartile Range	1	
		Skewness	-,158	,209
		Kurtosis	,006	,414
		Mean	3,99	,064
		95% Confidence Interval for Mean	3,87	
		Lower Bound		
		Upper Bound	4,12	
		5% Trimmed Mean	3,99	
		Median	4,00	
		Variance	,560	
		Std. Deviation	,748	
		Minimum	3	
		Maximum	5	
		Range	2	
		Interquartile Range	2	
		Skewness	,012	,209
		Kurtosis	-1,200	,414
		Mean	4,13	,059
		95% Confidence Interval for Mean	4,02	
		Lower Bound		
		Upper Bound	4,25	
		5% Trimmed Mean	4,16	

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

a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, perbaikan karya ilmiah, pengosongan laporan,

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.

	Median	4,00	
	Variance	,475	
	Std. Deviation	,689	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,458	,209
	Kurtosis	,178	,414
	Mean	3,85	,065
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,72
		Upper Bound	3,98
	5% Trimmed Mean	3,85	
	Median	4,00	
	Variance	,575	
	Std. Deviation	,758	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	,047	,209
	Kurtosis	-,816	,414
	Mean	3,16	,084
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,00
		Upper Bound	3,33
	5% Trimmed Mean	3,13	
	Median	3,00	
	Variance	,958	
	Std. Deviation	,979	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	2	
	Skewness	,538	,209
	Kurtosis	-,655	,414
	Mean	4,10	,061
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,98
		Upper Bound	4,22
	5% Trimmed Mean	4,12	
	Median	4,00	
	Variance	,497	
	Std. Deviation	,705	
	Minimum	2	

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- PKL10
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, perbaikan karya ilmiah, penyusunan laporan,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

- PKL11
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,278	,209
	Kurtosis	-,505	,414
	Mean	3,87	,061
PKL13	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,75
		Upper Bound	3,99
PKL14	5% Trimmed Mean		3,87
	Median		4,00
PKL15	Variance		,504
	Std. Deviation		,710
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,056	,209
	Kurtosis	-,451	,414
	Mean	3,84	,068
PKL13	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,71
		Upper Bound	3,98
PKL14	5% Trimmed Mean		3,85
	Median		4,00
PKL15	Variance		,625
	Std. Deviation		,790
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	,009	,209
	Kurtosis	-,847	,414
	Mean	3,60	,074
PKL13	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,45
		Upper Bound	3,75
PKL14	5% Trimmed Mean		3,63
	Median		4,00
PKL15	Variance		,749
	Std. Deviation		,866
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengaruh hukum terhadap operasionalisasi pendidikan, penelitian, pengembangan dan pengabdian kepada masyarakat.

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.



Skewness		-,314	,209
Kurtosis		,145	,414

### (3) Loyalitas Konsumen

Descriptives			
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	PLK1	Mean	3,99 ,065
		95% Confidence Interval for	Lower Bound 3,86
		Mean	Upper Bound 4,12
		5% Trimmed Mean	4,02
		Median	4,00
		Variance	,575
		Std. Deviation	,758
		Minimum	1
		Maximum	5
		Range	4
		Interquartile Range	0
		Skewness	-,614 ,209
		Kurtosis	,996 ,414
	PLK2	Mean	3,79 ,062
		95% Confidence Interval for	Lower Bound 3,67
		Mean	Upper Bound 3,92
		5% Trimmed Mean	3,79
		Median	4,00
		Variance	,524
		Std. Deviation	,724
		Minimum	2
		Maximum	5
		Range	3
		Interquartile Range	1
		Skewness	,098 ,209
		Kurtosis	-,631 ,414
	PLK3	Mean	3,99 ,062
		95% Confidence Interval for	Lower Bound 3,87
		Mean	Upper Bound 4,11
		5% Trimmed Mean	4,01
		Median	4,00
		Variance	,515
		Std. Deviation	,718
		Minimum	2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya boleh dilakukan dengan perintah, pemintaan, perintisan karya tulis, penyosanan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	0	
	Skewness	-,235	,209
	Kurtosis	-,341	,414
	Mean	3,59	,068
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3,46	
	5% Trimmed Mean	3,60	
	Median	4,00	
	Variance	,616	
	Std. Deviation	,785	
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	,111	,209
	Kurtosis	,025	,414
	Mean	3,62	,061
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3,50	
	5% Trimmed Mean	3,60	
	Median	4,00	
	Variance	,505	
	Std. Deviation	,711	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	,444	,209
	Kurtosis	-,562	,414
	Mean	3,25	,082
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3,09	
	5% Trimmed Mean	3,26	
	Median	3,00	
	Variance	,906	
	Std. Deviation	,952	
	Minimum	1	
	Maximum	5	
	Range	4	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,052	,209

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- PLK4  
PLK5  
PLK6
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:

a. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, perbaikan kerja ilmiah, pengajaran laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



	Kurtosis			
	Mean			
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,69	,414
	5% Trimmed Mean	Upper Bound	3,97	,069
	Median			
	Variance			
	Std. Deviation			
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness			
	Kurtosis			
	Mean			
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,72	
	5% Trimmed Mean	Upper Bound	3,97	
	Median			
	Variance			
	Std. Deviation			
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness			
	Kurtosis			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
PK7

1. Dilarang menyalip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyertakan sumber:

  - a. Pengaruh yang untuk kepentingan pendidikan, penelitian, perbaikan kerja ilmiah, penyusunan laporan,
  - 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. Hasil Evaluasi Model Struktural (Model Fit)



## 7. Pengaruh Antar Variabel dan P – Value

Path coefficients and P values *		
<b>Path coefficients</b>		
Hak Cipta Dilinjungi Untung Indah	LK	
Harga	0.434	0.425
LK		
Harga	0.001	0.001
LK		
<b>Path coefficients</b>		
Hak Cipta Dilinjungi Untung Indah	LK	
Harga	0.001	0.001
LK		
Pengutipan 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.		

Sumber : Output WarpPLS 6.0