



LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu, Saudara/I, saya Fredy Wijayanto mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sedang menyusun skripsi untuk mengetahui pengaruh brand image , harga , kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan KFC kelapa gading Jakarta Utara. Saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing – masing. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Apakah Anda pernah Datang dan makan di KFC ?

a. Ya b. Tidak (berhenti disini, Terima Kasih)

Profil Responden

Berilah tanda silang (X) untuk jawaban anda.

1. Nama :

2. Email :

3. Jenis Kelamin:

a. Laki-laki b. Perempuan

4. Usia :

a. 17-24 tahun c. 35-50 tahun

b. 25-34 tahun d. > 50 Tahun



5. Pekerjaan :

a. Pelajar / Mahasiswa

c. Ibu Rumah Tangga

b. Karyawan / Wirausaha

d. Lainnya

6. Pendapatan per bulan :

a. < Rp 1.000.000

c. Rp 2.500.001 – Rp 4.000.000

b. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000

d. > Rp 4.000.000

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dari 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. Seberapa sering Anda Datang ke KFC ?

- a. 1 – 3 kali per bulan
- b. 4 – 7 kali per bulan
- c. 8 – 10 kali per bulan
- d. > 10 kali per bulan

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

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju

TS = Tidak Setuju SS = Sangat Setuju

N = Netral

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

Hak Cipta Ditundung 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



A. Brand Image

C

Pilihlah jawaban yang paling anda anggap sesuai, berikan tanda checklist (√) pada kolom isian

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	KFC memiliki ayang goreng terenak diantara pesaing sejenis					
2	Jargon Jagonya ayam dari KFC mudah di ingat					
3	Jargon Jagonya ayam dari KFC sangat populer					
4	Produk yang ditawarkan KFC berbeda dengan produk ayam sejenis					
5	Percaya bahwa KFC menggunakan bahan baku yang bagus					
6	Percaya bahwa KFC memberikan rasa yang konsisten					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



B. Harga

Pilihlah jawaban yang paling anda anggap sesuai, berikan tanda checklist (√) pada kolom isian

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditetapkan KFC terjangkau bagi anda					
2	Harga yang ditetapkan KFC sesuai dengan kualitas produk yang diterima					
3	Harga yang ditetapkan KFC sesuai dengan kuantitas produk yang diterima					
4	Harga yang ditetapkan KFC bersaing dengan produk sejenis					
5	Harga yang ditetapkan KFC sesuai dengan manfaat yang diterima					

C. Kualitas Produk

Pilihlah jawaban yang paling anda anggap sesuai, berikan tanda checklist (√) pada kolom isian

:

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



No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk yang diberikan KFC sesuai dengan apa yang ditawarkan					
2	Bahan yang digunakan sesuai dengan standart kualitas yang ditetapkan.					
3	Produk yang diberikan oleh KFC konsisten dari waktu ke waktu					
4	Rasa yang diberikan KFC stabil disetiap outlet					
5	Produk yang diberikan KFC mengugah selera					

D. Loyalitas Pelanggan

Pilihlah jawaban yang paling anda anggap sesuai, berikan tanda checklist (√) pada kolom isian

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	anda memiliki sikap positif terhadap KFC					
2	Anda akan melakukan pembelian kembali di KFC					



LAMPIRAN 2

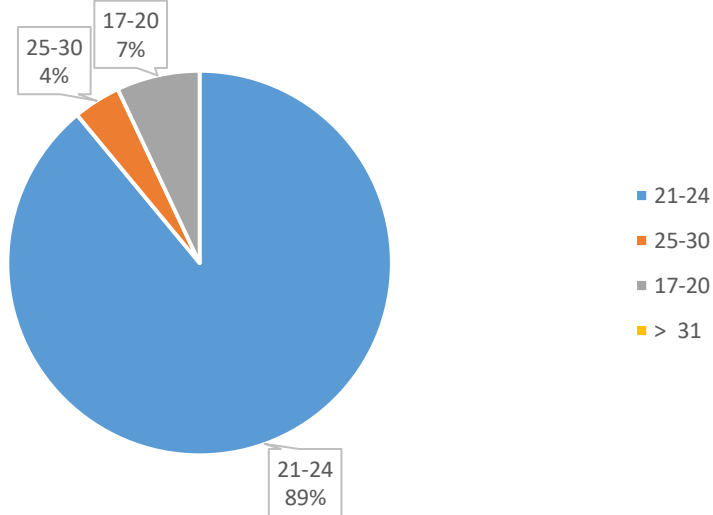
Profil responden berdasarkan usia

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

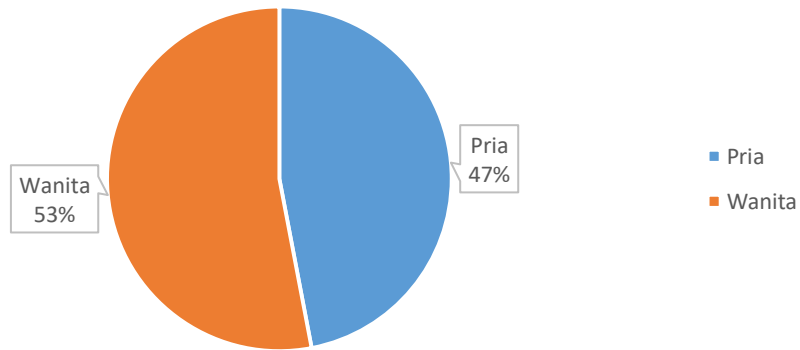
PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA



Sumber : output google form (kuesioner)

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



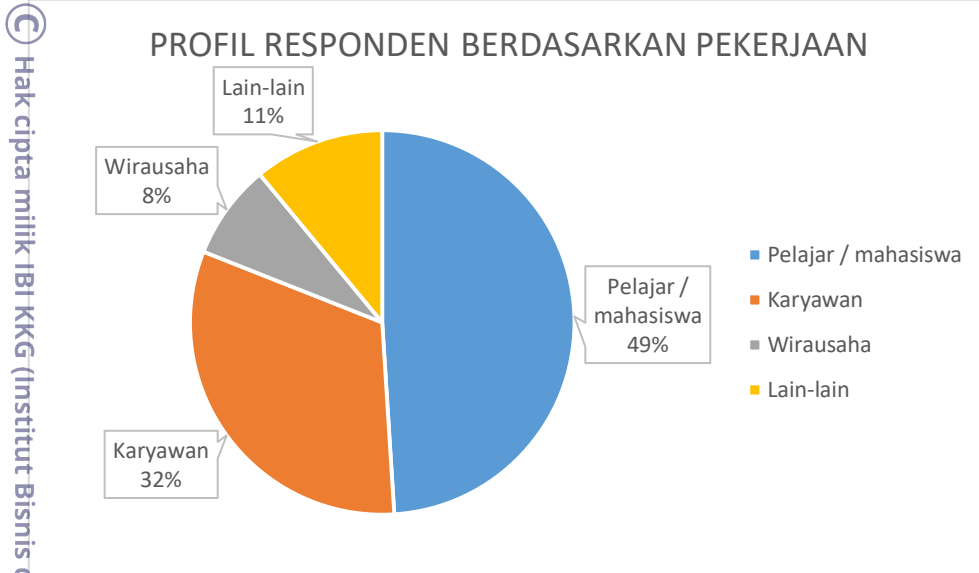
Sumber : output google form (kuesioner)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : output google form (kuesioner)

Profil Responden berdasarkan pendapatan perbulan



Sumber : output google form (Kuesioner)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

LAMPIRAN 3 : HASIL UJI VALIDITAS RELIABILITAS DAN MEAN

Hasil Uji validitas 30 responden

A. Brand Image

Correlations

		B1	B2	B3	B4	B5	total_bi
B1	Pearson Correlation	1	,380*	,287	,532**	,349	,655**
	Sig. (2-tailed)		,038	,125	,002	,059	,000
	N	30	30	30	30	30	30
B2	Pearson Correlation	,380*	1	,580**	,302	,461*	,712**
	Sig. (2-tailed)	,038		,001	,105	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30
B3	Pearson Correlation	,287	,580**	1	,331	,508**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,125	,001		,074	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30
B4	Pearson Correlation	,532**	,302	,331	1	,590**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,002	,105	,074		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
B5	Pearson Correlation	,349	,461*	,508**	,590**	1	,812**
	Sig. (2-tailed)	,059	,010	,004	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30
total_bi	Pearson Correlation	,655**	,712**	,752**	,753**	,812**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.





B. Price

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	total_p
P1	Pearson Correlation	1	,443*	,307	,231	,577**	,708**
	Sig. (2-tailed)		,014	,099	,220	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,443*	1	,599**	,247	,463**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,014		,000	,187	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,307	,599**	1	,220	,448*	,710**
	Sig. (2-tailed)	,099	,000		,243	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,231	,247	,220	1	,494**	,598**
	Sig. (2-tailed)	,220	,187	,243		,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,577**	,463**	,448*	,494**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,001	,010	,013	,006		,000
	N	30	30	30	30	30	30
total_p	Pearson Correlation	,708**	,768**	,710**	,598**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

C. Kualitas Produk

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



Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	total_kp
KP1	Pearson Correlation	1	,544**	,507**	,471**	,770**
	Sig. (2-tailed)		,002	,004	,009	,000
	N	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	,544**	1	,681**	,382*	,846**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,037	,000
	N	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	,507**	,681**	1	,563**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	,471**	,382*	,563**	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,009	,037	,001		,000
	N	30	30	30	30	30
total_kp	Pearson Correlation	,770**	,846**	,874**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

* correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

D. Loyalitas Pelanggan.

Correlations

		L1	L2	total_L
L1	Pearson Correlation	1	,526**	,892**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000
	N	30	30	30
L2	Pearson Correlation	,526**	1	,853**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000
	N	30	30	30
total_L	Pearson Correlation	,892**	,853**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

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.



Hasil Uji Reliabilitas 30 responden

Brand image

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,787	,792	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Price

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,774	,771	5

Kualitas produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,812	,815	4

Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,684	,689	2

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

Mean

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
b1	100	1	5	4,00	,974
b2	100	2	5	4,26	,787
b3	100	1	5	4,11	,886
b4	100	1	5	3,60	,921
b5	100	1	5	3,90	,893
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
p1	100	2	5	4,04	,852
p2	100	1	5	3,97	,797
p3	100	2	5	3,93	,795
p4	100	2	5	4,17	,779
p5	100	1	5	3,81	,849
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kp1	100	1	5	3,81	,992
kp2	100	1	5	3,82	,978
kp3	100	1	5	3,68	1,081
kp4	100	1	5	4,07	,820
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
l1	100	1	5	4,09	,805
l2	100	2	5	4,23	,863
Valid N (listwise)	100				

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 4 : ASUMSI KLASIK

Uji normalitas , multikolinearitas , heteroskedastisitas

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,89418492
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,049
	Negative	-,067
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

B. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,203	,640		-,318	,751		
total_bi	,135	,036	,280	3,720	,000	,610	1,638
total_p	,192	,041	,399	4,699	,000	,481	2,080
total_kp	,131	,041	,267	3,208	,002	,502	1,992

a. Dependent Variable: total_L

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



C. Uji Heteroskedastisitas



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

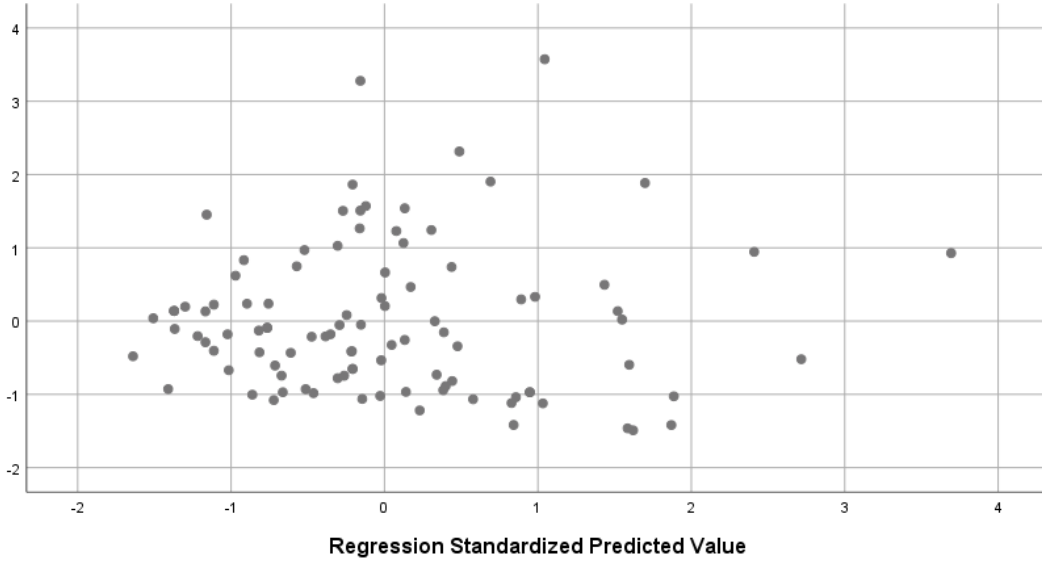
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,243	,395		3,151	,002
	mean_bi	-,003	,111	-,003	-,023	,982
	mean_p	,032	,126	,036	,251	,802
	mean_kp	-,174	,101	-,243	-1,727	,087

a. Dependent Variable: abs_res

Scatterplot

Dependent Variable: abs_res



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 5 : Uji F , Uji T , Uji Koefisien determinasi

A. Uji F



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	158,603	3	52,868	64,117	,000 ^b
	Residual	79,157	96	,825		
	Total	237,760	99			

a. Dependent Variable: total_L

b. Predictors: (Constant), total_kp, total_bi, total_p

B. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,203	,640		-,318	,751					
	total_bi	,135	,036	,280	3,720	,000	,662	,355	,219	,610	1,638
	total_p	,192	,041	,399	4,699	,000	,743	,432	,277	,481	2,080
	total_kp	,131	,041	,267	3,208	,002	,693	,311	,189	,502	1,992

a. Dependent Variable: total_L

C. Uji koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,667	,657	,908

a. Predictors: (Constant), total_kp, total_bi, total_p

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.