

LAMPIRAN

**Lampiran 1. Tabel Ukuran Sampel untuk Ukuran Populasi Tertentu
(Berdasarkan Kejcie dan Morgan, 1970)**

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	175	2000	322
55	48	320	181	2200	327
60	52	340	191	2400	331
65	56	360	196	2600	335
70	59	380	205	2800	338
75	63	400	210	3000	341
80	66	420	217	3500	346
85	70	440	226	4000	351
90	73	460	242	4500	354
95	76	480	248	5000	357
100	80	500	260	6000	361
110	86	550	265	7000	364
120	92	600	274	8000	367
130	97	650	278	9000	368
140	103	700	169	10000	370
150	108	750	186	15000	375
160	113	800	201	20000	377
170	118	850	214	30000	379
180	123	900	234	40000	380
190	127	950	254	50000	381
200	132	1000	269	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

**INSTRUMEN PENILAIAN CITRA MEREK, KEPERCAYAAN,
DAN LOYALITAS**

Petunjuk Pengisian :

1. Tulislah identitas Anda yang dinilai pada tempat yang telah disediakan.
Identitas yang dituliskan untuk mempermudah dalam mengolah data.
2. Jawablah dengan jujur dan sesuai dengan pendapat Anda.
3. Terdapat tiga kuesioner dalam instrumen ini, yaitu:
 - a. Kuesioner pertama tentang “Citra Merek”
 - b. Kuesioner kedua tentang “Kepercayaan”.
 - c. Kuesioner ketiga tentang “Loyalitas”.
4. Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom alternatif jawaban yang Anda pilih.
5. Seluruh pernyataan harus dijawab.

Identitas Pasien:

Status : BPJS
 Non BPJS

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Usia : ____ Tahun

Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah
 SD
 SMP
 SMA
 Diploma
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan : _____

Alamat : _____

Tanda Tangan Bersedia Menjadi Responden

(_____)

Terimakasih Atas Kesediaannya untuk Mengisi Kuesioner Ini

**KUESIONER PERTAMA
CITRA MEREK**

Keterangan Alternatif Jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<i>Favorable (Keuntungan/Kesukaan)</i>					
1.	Merek nama Rumah Sakit ini mudah diingat dan diucapkan.					
2.	Rumah Sakit ini sudah dikenal masyarakat.					
	<i>Strength (Kekuatan)</i>					
3.	Rumah Sakit ini memiliki petugas kesehatan yang terlatih dengan baik.					
4.	Rumah Sakit ini memiliki fasilitas, teknologi, dan kualitas pelayanan yang lengkap dan baik.					
5.	Rumah Sakit ini selalu buka 24 jam dan menerima pasien dari berbagai penyakit yang diderita.					
6.	Rumah Sakit ini selalu bersedia memberikan informasi kepada pengunjung yang menanyakan tentang Rumah Sakit ini.					
	<i>Uniqueness (Keunikan)</i>					
7.	Rumah Sakit ini berciri khas keislaman.					
8.	Rumah Sakit ini memiliki tampilan berbeda baik dari segi bangunan dan manajemennya yang Islami jika dibandingkan Rumah Sakit lain.					

**KUESIONER KEDUA
KEPERCAYAAN**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<i>Trust (Percaya)</i>					
1.	Rumah Sakit ini dapat saya percaya baik dari fasilitas, teknologi, kualitas pelayanan, dan petugas kesehatannya.					
2.	Saya percaya di Rumah Sakit ini selalu mengamankan data kesehatan pasien.					
	<i>Rely (Dapat Diandalkan)</i>					
3.	Rumah Sakit ini dapat saya andalkan.					
4.	Rumah Sakit ini mampu menangani keluhan yang saya rasakan.					
	<i>Honest (Jujur)</i>					
5.	Rumah Sakit ini menghasilkan produk atau jasa yang jujur.					
6.	Rumah Sakit dan seluruh tenaga medis selalu mengutamakan kejujuran.					
	<i>Expectation (Sesuai Harapan)</i>					
7.	Rumah Sakit ini sesuai dengan harapan saya.					
8.	Tenaga medis Rumah Sakit ini bersedia menerima dan melayani seluruh pasien dengan baik tanpa melihat dan membedakan latar belakang ekonomi pasien sesuai harapan pasien.					
	<i>Safe (Aman)</i>					
9.	Rumah Sakit ini membuat saya merasa aman.					
10.	Saya senang karena lingkungan Rumah Sakit aman dan nyaman.					

**KUESIONER KETIGA
LOYALITAS**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<i>First Choice (Pilihan Pertama)</i>					
1.	Rumah Sakit ini akan menjadi pilihan pertama saya untuk periksa ketika saya sakit.					
2.	Saya berniat untuk terus berobat ke Rumah Sakit ini.					
	<i>Loyal (Setia)</i>					
3.	Rumah Sakit ini membuat saya menjadi setia sebagai pelanggan tetapnya.					
4.	Saya selalu berobat ke Rumah Sakit ini.					
	<i>Not Buy Other Brands (Tidak Membeli Merek Lain)</i>					
5.	Rumah Sakit ini telah tertanam di benak saya dan saya tidak akan menggunakan Rumah Sakit lainnya meskipun tipe Rumah Sakitnya sama.					
6.	Meskipun ada penawaran dari Klinik/Rumah Sakit lain yang lebih baik, tetapi saya tidak mau pindah dari Rumah Sakit ini.					
	<i>Recommended (Merekomendasikan)</i>					
7.	Rumah Sakit ini akan saya rekomendasikan kepada orang lain ketika mereka bertanya dan meminta saran mengenai produk atau jasanya.					
8.	Pelayanan berobat sangat baik sehingga saya mengajak orang lain untuk menggunakan jasa Rumah Sakit ini.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<i>Good Value (Berani Membayar Lebih)</i>					
9.	Rumah Sakit ini memiliki kualitas bagus sehingga saya berani membayar saat harganya dinaikkan.					
10.	Saya sudah merasa nyaman berobat di Rumah Sakit ini sehingga saya tidak pernah berpikir untuk pindah ke tempat lain.					
	<i>Positive (Kebenaran Merek)</i>					
11.	Rumah Sakit ini memiliki hal-hal positif yang akan saya sampaikan kepada orang lain.					
12.	Saya suka menceritakan kebaikan Rumah Sakit ini kepada orang lain.					

Lampiran 3. Data Penelitian

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Citra Merek X1								Kepercayaan X2								Loyalitas (Y1)																
					Favorable		Strength		Uniqueness		Trust		Rely		Honest		Expectation		Safe		First		Loyal		Not Buy Other Brands		Recommended		Good Value		Positive						
					X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	V1	V2	V3	V4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12			
1	L	64	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	P	30	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
3	L	59	SMP	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	L	60	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	P	28	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	L	19	SMA	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7	L	80	SMA	Tidak Kerja	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
8	L	62	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
9	P	40	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	L	42	S1	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
11	L	52	SD	Swasta	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	L	52	SD	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
14	L	47	SMP	Buruh	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	L	45	SMP	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
16	L	60	SMA	Swasta	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4		
17	L	65	SMA	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
18	L	20	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	P	26	SMA	Swasta	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	L	65	SD	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	L	54	SMP	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	L	23	SMA	Mahasiswa	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
23	L	34	SMA	Swasta	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
24	L	46	SMP	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
25	L	55	SMP	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
26	L	40	SMA	Swasta	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
27	L	65	SD	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	L	41	SMA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	L	15	SMP	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	P	56	SD	Buruh	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	P	33	SMA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
32	P	22	SMP	Pelajar	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4		
33	P	59	SD	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	P	21	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
35	P	53	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
36	P	58	SD	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
37	L	65	SD	Petani	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
38	P	85	Tidak Sekolah	Petani	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
39	P	70	SD	Tidak Sekolah	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
40	L	71	SD	Tidak Kerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	P	58	SMA	Guru	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
42	P	72	SD	Petani	5	5	4	2	2	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
43	P	70	SD	IRT	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
44	P	79	Tidak Sekolah	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
45	P	46	SMP	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
46	P	80	Tidak Sekolah	IRT	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
47	P	77	SD	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
48	P	57	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
49	P	27	SMA	Swasta	5	5	5</																														

69	P	40	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	
70	P	28	S1	BRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	P	78	SD	Petani	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	L	13	SD	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
73	L	60	SD	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5
74	L	65	D3	Tidak Kerja	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	L	68	SMA	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
76	L	39	S1	Guru	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
77	L	41	SD	Swasta	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	L	49	SVA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
79	L	20	SVA	Swasta	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
80	L	44	SMP	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
81	L	35	D3	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5			
82	L	19	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	
83	P	30	SMA	IRT	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4		
84	L	29	SMA	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
85	L	14	SD	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
86	L	20	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
87	L	21	SMP	Swasta	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
88	L	55	SMA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
89	L	14	SD	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4		
90	P	73	SD	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
91	P	58	SD	IRT	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
92	P	21	SVA	Mahasiswa	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
93	L	58	SVA	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
94	P	48	SMP	IRT	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4		
95	P	59	SD	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
96	L	68	S1	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
97	P	23	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
98	P	72	SD	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
99	P	25	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4			
100	P	75	SMA	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
101	L	60	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
102	P	35	SMP	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
103	P	53	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
104	L	42	S1	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4		
105	P	15	SVA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4			
106	P	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5			
107	L	57	S1	PNS	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4			
108	P	63	SD	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
109	P	57	SMA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2		
110	L	40	SMP	Tidak Kerja	2	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	
111	L	69	SVA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
112	L	28	SMA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4		
113	L	78	SMP	Petani	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5			
114	L	65	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
115	P	28	SMA	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
116	P	57	SVA	Swasta	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4		
117	L	40	SMP	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
118	L	69	SVA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
119	L	28	SVA	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4			
120	L	78	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
121	L	65	SD	Buruh	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4		
122	P	28	SMA	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5			
123	P	57	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4			
124	L	40	SMP	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5				
125	L	69	SVA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3				
126	L	28	SMA	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	4			
127	L	78	SMP	Petani	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
128	L	65	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
129	P	28	SVA	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
130	P	57	SVA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
131	L	40	SMP	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
132	L	69	SVA	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
133	L	28	SVA	Buruh	2	2	4	4	4	4	3	4	4																		

139	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5			
140	L	52	SD	Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3	4	4	4			
141	L	47	SMP	Buruh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
142	L	45	SMP	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5		
143	L	60	SMA	Swasta	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4		
144	L	65	SMA	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
145	L	20	SMA	Mahasiswa	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	1	3	4	3	3	4	3		
146	L	45	SMP	Buruh	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
147	L	60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	5	5	
148	L	65	SMA	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5		
149	L	20	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4
150	P	36	SMA	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
151	L	64	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	
152	P	30	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
153	L	59	SMP	Tidak Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	
154	L	60	SD	Buruh	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
155	P	28	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	

Lampiran 4. Hasil Uji Coba Instrumen

CITRA MEREK (X1)

Uji Validitas

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x1.1 <---	X1	1.000				
x1.2 <---	X1	.934	.128	7.290	***	par_1
x1.3 <---	X1	1.007	.103	9.765	***	par_2
x1.4 <---	X1	.989	.107	9.224	***	par_3
x1.5 <---	X1	1.014	.107	9.488	***	par_4
x1.6 <---	X1	1.007	.107	9.415	***	par_5
x1.7 <---	X1	.898	.128	7.015	***	par_6
x1.8 <---	X1	1.073	.156	6.893	***	par_7

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	8

KEPERCAYAAN (X2)

Uji Validitas

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x2.1	<--- X2	1.000				
x2.2	<--- X2	.950	.052	18.343	***	par_1
x2.3	<--- X2	1.153	.062	18.676	***	par_2
x2.4	<--- X2	1.118	.059	18.903	***	par_3
x2.5	<--- X2	1.289	.076	16.977	***	par_4
x2.6	<--- X2	1.262	.076	16.629	***	par_5
x2.7	<--- X2	.992	.062	16.039	***	par_6
x2.8	<--- X2	.851	.096	8.913	***	par_7
x2.9	<--- X2	1.126	.067	16.706	***	par_8
x2.10	<--- X2	1.087	.065	16.716	***	par_9

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	10

LOYALITAS (Y)

Uji Validitas

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
y1.1	<--- Y1	1.000				
y1.2	<--- Y1	1.072	.070	15.218	***	par_1
y1.3	<--- Y1	1.044	.065	16.032	***	par_2
y1.4	<--- Y1	1.083	.050	21.592	***	par_3
y1.5	<--- Y1	1.136	.050	22.641	***	par_4
y1.6	<--- Y1	.929	.087	10.667	***	par_5
y1.7	<--- Y1	.567	.062	9.205	***	par_6
y1.8	<--- Y1	.704	.063	11.176	***	par_7
y1.9	<--- Y1	.699	.111	6.328	***	par_8
y1.10	<--- Y1	.752	.053	14.235	***	par_9
y1.11	<--- Y1	.501	.064	7.829	***	par_10
y1.12	<--- Y1	.520	.066	7.869	***	par_11

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	149	99.3
	Excluded ^a	1	.7
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	12

Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	89	59.3	59.3	59.3
	Perempuan	61	40.7	40.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30 Tahun	36	24.0	24.0	24.0
	31 - 40 Tahun	12	8.0	8.0	32.0
	41 - 50 Tahun	29	19.3	19.3	51.3
	> 50 Tahun	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	37	24.7	24.7	24.7
	SMP	22	14.7	14.7	39.3
	SMA	70	46.7	46.7	86.0
	D3	3	2.0	2.0	88.0
	S1	8	5.3	5.3	93.3
	S2	4	2.7	2.7	96.0
	Tidak Sekolah	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

CITRA MERK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	9	6.0	6.0	6.0
	Baik	141	94.0	94.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

KEPERCAYAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	4	2.7	2.7	2.7
	Baik	146	97.3	97.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

LOYALITAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	2	1.3	1.3	1.3
	Cukup	29	19.3	19.3	20.7
	Baik	119	79.3	79.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 6. Hasil Analisis Data

Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1.3 <---	X1	1.000				
X1.2 <---	X1	.824	.071	11.634	***	par_1
X1.1 <---	X1	.954	.099	9.601	***	par_2
X2.5 <---	X2	1.000				
X2.4 <---	X2	.901	.081	11.082	***	par_3
X2.3 <---	X2	1.243	.102	12.184	***	par_4
X2.2 <---	X2	1.066	.082	12.930	***	par_5
X2.1 <---	X2	.946	.066	14.298	***	par_6
Y1.6 <---	Y	1.000				
Y1.5 <---	Y	1.541	.246	6.278	***	par_7
Y1.4 <---	Y	1.258	.211	5.949	***	par_8
Y1.3 <---	Y	2.104	.309	6.815	***	par_9
Y1.2 <---	Y	2.296	.326	7.040	***	par_10
Y1.1 <---	Y	2.235	.317	7.043	***	par_11

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X1.3 <---	.784
X1.2 <---	.878
X1.1 <---	.722
X2.5 <---	.795
X2.4 <---	.801
X2.3 <---	.862
X2.2 <---	.886
X2.1 <---	.953
Y1.6 <---	.522
Y1.5 <---	.719
Y1.4 <---	.636

	Estimate
Y1.3 <--- Y	.849
Y1.2 <--- Y	.943
Y1.1 <--- Y	.938

Hasil Analisis Model Awal

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2 <--- X1	.876	.074	11.909	***	par_12
X2 <--- Z1	.129	.033	3.901	***	par_15
Y <--- X2	-1.247	1.185	-1.052	.293	par_13
Y <--- X1	2.295	1.113	2.063	.039	par_14
x1.3 <--- X1	1.000				
x1.2 <--- X1	.824	.071	11.634	***	par_1
x1.1 <--- X1	.954	.099	9.601	***	par_2
x2.1 <--- X2	1.000				
x2.2 <--- X2	1.127	.058	19.346	***	par_3
x2.3 <--- X2	1.314	.076	17.311	***	par_4
x2.4 <--- X2	.952	.067	14.288	***	par_5
x2.5 <--- X2	1.057	.074	14.298	***	par_6
y1.1 <--- Y	1.000				
y1.2 <--- Y	1.027	.045	22.716	***	par_7
y1.3 <--- Y	.941	.058	16.104	***	par_8
y1.4 <--- Y	.563	.061	9.248	***	par_9
y1.5 <--- Y	.690	.061	11.305	***	par_10
y1.6 <--- Y	.447	.064	7.043	***	par_11

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	X1	X2	Y
X2	.876	.000	.000
Y	2.295	-1.247	.000
y1.6	.000	.000	.447
y1.5	.000	.000	.690
y1.4	.000	.000	.563
y1.3	.000	.000	.941
y1.2	.000	.000	1.027
y1.1	.000	.000	1.000
x2.5	.000	1.057	.000
x2.4	.000	.952	.000
x2.3	.000	1.314	.000
x2.2	.000	1.127	.000
x2.1	.000	1.000	.000
x1.1	.954	.000	.000
x1.2	.824	.000	.000
x1.3	1.000	.000	.000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	X1	X2	Y
X2	.962	.000	.000
Y	1.384	-.685	.000
y1.6	.000	.000	.522
y1.5	.000	.000	.719
y1.4	.000	.000	.636
y1.3	.000	.000	.849
y1.2	.000	.000	.943
y1.1	.000	.000	.938
x2.5	.000	.795	.000
x2.4	.000	.801	.000
x2.3	.000	.862	.000
x2.2	.000	.886	.000
x2.1	.000	.953	.000
x1.1	.722	.000	.000

	X1	X2	Y
x1.2	.878	.000	.000
x1.3	.784	.000	.000

Hasil Analisis Model Akhir

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X2 <--- X1	.866	.073	11.869	***	par_12
X2 <--- Z1	.128	.030	4.236	***	par_15
Y <--- X2	-1.249	1.154	-1.083	.279	par_13
Y <--- X1	2.284	1.074	2.127	.033	par_14
x1.3 <--- X1	1.000				
x1.2 <--- X1	.823	.070	11.773	***	par_1
x1.1 <--- X1	.949	.099	9.575	***	par_2
x2.1 <--- X2	1.000				
x2.2 <--- X2	1.160	.059	19.765	***	par_3
x2.3 <--- X2	1.362	.075	18.211	***	par_4
x2.4 <--- X2	.958	.067	14.294	***	par_5
x2.5 <--- X2	1.066	.075	14.168	***	par_6
y1.1 <--- Y	1.000				
y1.2 <--- Y	1.030	.044	23.239	***	par_7
y1.3 <--- Y	.933	.058	16.048	***	par_8
y1.4 <--- Y	.545	.061	8.931	***	par_9
y1.5 <--- Y	.683	.061	11.239	***	par_10
y1.6 <--- Y	.424	.064	6.658	***	par_11

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	X1	X2	Y
X2	.866	.000	.000
Y	2.284	-1.249	.000
y1.6	.000	.000	.424
y1.5	.000	.000	.683
y1.4	.000	.000	.545
y1.3	.000	.000	.933
y1.2	.000	.000	1.030

	X1	X2	Y
y1.1	.000	.000	1.000
x2.5	.000	1.066	.000
x2.4	.000	.958	.000
x2.3	.000	1.362	.000
x2.2	.000	1.160	.000
x2.1	.000	1.000	.000
x1.1	.949	.000	.000
x1.2	.823	.000	.000
x1.3	1.000	.000	.000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	X1	X2	Y
X2	.962	.000	.000
Y	1.376	-.678	.000
y1.6	.000	.000	.497
y1.5	.000	.000	.714
y1.4	.000	.000	.618
y1.3	.000	.000	.844
y1.2	.000	.000	.948
y1.1	.000	.000	.941
x2.5	.000	.793	.000
x2.4	.000	.798	.000
x2.3	.000	.885	.000
x2.2	.000	.903	.000
x2.1	.000	.943	.000
x1.1	.719	.000	.000
x1.2	.878	.000	.000
x1.3	.785	.000	.000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	X1	X2	Y
X2	.000	.000	.000
Y	-1.082	.000	.000
y1.6	.510	-.530	.000
y1.5	.821	-.853	.000
y1.4	.655	-.680	.000
y1.3	1.122	-1.166	.000
y1.2	1.238	-1.286	.000
y1.1	1.202	-1.249	.000
x2.5	.923	.000	.000
x2.4	.830	.000	.000
x2.3	1.180	.000	.000
x2.2	1.005	.000	.000
x2.1	.866	.000	.000
x1.1	.000	.000	.000
x1.2	.000	.000	.000
x1.3	.000	.000	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	X1	X2	Y
X2	.000	.000	.000
Y	-.652	.000	.000
y1.6	.360	-.337	.000
y1.5	.517	-.484	.000
y1.4	.447	-.419	.000
y1.3	.611	-.572	.000
y1.2	.686	-.642	.000
y1.1	.681	-.637	.000
x2.5	.763	.000	.000
x2.4	.768	.000	.000
x2.3	.851	.000	.000
x2.2	.868	.000	.000
x2.1	.907	.000	.000

	X1	X2	Y
x1.1	.000	.000	.000
x1.2	.000	.000	.000
x1.3	.000	.000	.000

	M.I.	Par Change
e11 <--> e13	9.980	.082
e10 <--> e11	4.086	-.033
e9 <--> e13	4.504	-.039
e8 <--> Z1	5.689	.119
e7 <--> Z1	6.645	-.114
e7 <--> e13	11.221	-.056
e6 <--> Z1	5.627	-.105
e5 <--> Z1	4.428	.073
e5 <--> e8	6.366	.023
e5 <--> e7	4.122	-.016
e4 <--> e13	6.668	.024
e4 <--> e12	4.994	-.016
e3 <--> Z1	13.697	-.227
e3 <--> Z2	5.279	.060
e3 <--> e14	7.186	-.051
e3 <--> e12	7.829	.051
e3 <--> e5	6.373	-.029
e2 <--> Z1	15.480	.121
e2 <--> Z2	9.564	-.042
e2 <--> e13	8.516	-.036
e2 <--> e8	13.205	-.030
e2 <--> e4	5.676	.009
e1 <--> Z1	6.647	-.137
e1 <--> Z2	5.701	.055
e1 <--> e4	5.002	-.015
e1 <--> e3	27.001	.089
e1 <--> e2	4.584	-.019

	M.I.	Par Change

	M.I.	Par Change

	M.I.	Par Change
y1.6 <--- x1.1	4.513	-.122
y1.4 <--- x1.1	6.408	.137
y1.3 <--- y1.5	4.699	.117
x2.5 <--- Z1	5.689	.119
x2.4 <--- Z1	6.645	-.114
x2.4 <--- y1.4	5.920	.091
x2.3 <--- Z1	5.627	-.105
x2.2 <--- Z1	4.428	.073
x2.2 <--- y1.4	4.796	-.067
x1.1 <--- Z1	13.697	-.227
x1.1 <--- y1.4	4.669	.114
x1.1 <--- y1.1	4.604	.094
x1.1 <--- x1.3	9.517	.187
x1.2 <--- Z1	15.480	.121
x1.2 <--- Y	5.610	-.059
x1.2 <--- y1.5	13.318	-.093
x1.2 <--- y1.2	5.082	-.051
x1.2 <--- y1.1	6.688	-.060
x1.3 <--- Z1	6.647	-.137
x1.3 <--- x1.1	12.346	.181

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	33	256.526	72	.000	3.563
Saturated model	105	.000	0		
Independence model	14	2083.868	91	.000	22.900

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.032	.816	.732	.560
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.280	.190	.066	.165

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.877	.844	.908	.883	.907
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.791	.694	.718
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	184.526	139.417	237.225
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1992.868	1847.977	2145.124