

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**KUISIONER PENELITIAN**  
PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI  
MELALUI CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING STUDY PADA PRODUK *SMARTPHONE* APPLE  
DI YOGYAKARTA

Responden yang terhormat.

Saya adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta program studi Manajemen yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi tentang “pengaruh *electronic word of mouth* terhadap minat beli melalui citra merek dan kepercayaan merek sebagai variabel intervening study pada produk *smartphone* apple di Yogyakarta. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner. Berikut kuisisioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Maulana Reza Muhammad

20140410067

**DATA RESPONDEN**

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuisisioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan diperlakukan secara rahasia).

1. Apakah anda mengetahui produk smartphone Apple?

Ya                       Tidak

2. Apakah anda belum pernah membeli produk smartphone Apple?

Ya                       Tidak

3. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

4. Usia ..... tahun

5. Pekerjaan

PNS                       Wiraswasta                       Dosen

Mahasiswa/pelajar                       TNI/POLRI                       Lainnya .....

Guru                       Dokter

6. Pendidikan Terakhir

SD                       D3                       S3

SMP                       S1                       Lainnya .....

SMA/SMK                       S2

### 7. Tempat Tinggal di DIY

- Kota Yogyakarta
- Kulon Progo
- Bantul
- Sleman
- Gunungkidul

## PENILAIAN RESPONDEN

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Keterangan : **STS (1) : Sangat Tidak Setuju**  
**TS (2) : Tidak Setuju**  
**N (3) : Netral**  
**S (4) : Setuju**  
**SS (5) : Sangat Setuju**

### *Electronic word of mouth*

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya dapat merasakan bahwa internet adalah tempat yang efektif dan efisien untuk mendapatkan informasi mengenai <i>Smartphone</i> Apple					
2	Review dari pengguna <i>Smartphone</i> Apple di internet menunjukkan kepuasan					
3	Melalui internet saya mendapatkan rekomendasi yang berkaitan dengan <i>Smartphone</i> Apple					
4	Melalui internet saya mendapatkan informasi bahwa <i>Smartphone</i> Apple merupakan pilihan yang tepat untuk produk <i>smartphone</i>					
5	Saya ikut berinteraksi dalam media sosial untuk mengetahui informasi tentang <i>Smartphone</i> Apple					
6	Melalui internet saya mengetahui bahwa pengguna <i>Smartphone</i> Apple membantu konsumen lain mengetahui produk dan merek Apple					
7	Saya ingin mencari informasi melalui internet mengenai <i>Smartphone</i> Apple					

### Citra Merek

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	<i>Smartphone</i> Apple memiliki kualitas yang baik					
2	<i>Smartphone</i> Apple dapat diandalkan					
3	<i>Smartphone</i> Apple memiliki banyak manfaat					
4	<i>Smartphone</i> Apple memiliki harga yang sesuai					
5	<i>Smartphone</i> Apple merupakan produk yang populer					

### Kepercayaan Merek

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Kebutuhan saya terhadap <i>smartphone</i> akan terpenuhi jika saya menggunakan <i>Smartphone</i> Apple					
2	Saya percaya dengan produk <i>Smartphone</i> Apple					
3	Saya merasa bahwa <i>Smartphone</i> Apple akan memudahkan saya dalam melakukan beberapa kegiatan					
4	Saya yakin produk <i>Smartphone</i> Apple tidak akan mengecewakan					
5	Saya merasa aman jika saya menggunakan <i>Smartphone</i> Apple karena keamanan perangkatnya terjamin (tidak mudah terserang virus)					

**Minat Beli**

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya memiliki kesan yang baik terhadap merek <i>Smartphone</i> Apple					
2	Saya tertarik mencari informasi lebih lanjut mengenai <i>Smartphone</i> Apple					
3	Saya tertarik membeli <i>Smartphone</i> Apple					
4	Saya akan membeli <i>Smartphone</i> Apple					
5	Sejauh ini review pengguna <i>Smartphone</i> Apple menunjukkan kepuasan					

## Lampiran 2. Karakteristik Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
1	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
2	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
3	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Sleman
4	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
5	Laki-laki	18	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
6	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
7	Laki-laki	24	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
8	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
9	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
10	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
11	Laki-laki	22	TNI/POLRI	SMA/SMK	Sleman
12	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Sleman
13	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
14	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
15	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
16	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	S1	Kota Yogyakarta
17	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Kota Yogyakarta
18	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
19	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
20	Perempuan	23	Wiraswasta	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
21	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo
22	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
23	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	S1	Sleman
24	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
25	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
26	Laki-laki	22	Wiraswasta	S1	Sleman
27	Laki-laki	45	PNS	D3	Kulon Progo
28	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
29	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
30	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
31	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	S1	Sleman



No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
32	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
33	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
34	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
35	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
36	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
37	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
38	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
39	Laki-laki	18	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
40	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	S1	Sleman
41	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
42	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
43	Laki-laki	26	Wiraswasta	SMA/SMK	Bantul
44	Laki-laki	25	PNS	S1	Sleman
45	Perempuan	24	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
46	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
47	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
48	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
49	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
50	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
51	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo
52	Perempuan	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
53	Perempuan	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
54	Perempuan	29	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
55	Laki-laki	28	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
56	Laki-laki	27	PNS	D3	Sleman
57	Laki-laki	29	Pegawai BUMN	D3	Kota Yogyakarta
58	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
59	Perempuan	24	Wiraswasta	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
60	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
61	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
62	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
63	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
64	Perempuan	25	Pegawai BUMN	S1	Bantul
65	Laki-laki	24	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
66	Perempuan	26	Wiraswasta	S1	Kota Yogyakarta
67	Perempuan	26	Wiraswasta	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
68	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
69	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
70	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
71	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
72	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
73	Perempuan	19	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
74	Laki-laki	19	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
75	Laki-laki	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
76	Laki-laki	25	Mahasiswa/Pelajar	S1	Sleman
77	Perempuan	24	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
78	Perempuan	28	Guru	S1	Bantul
79	Laki-laki	27	Guru	S1	Kota Yogyakarta
80	Laki-laki	30	Guru	S1	Sleman
81	Perempuan	35	Wiraswasta	D3	Kota Yogyakarta
82	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
83	Perempuan	25	Wiraswasta	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
84	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul
85	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo
86	Perempuan	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul
87	Laki-laki	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
88	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
89	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
90	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
91	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
92	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
93	Laki-laki	26	Pegawai BUMN	D3	Kota Yogyakarta

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
94	Laki-laki	28	Pegawai BUMN	D3	Kota Yogyakarta
95	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul
96	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
97	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
98	Perempuan	25	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
99	Perempuan	26	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
100	Perempuan	24	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
101	Perempuan	24	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
102	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
103	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul
104	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
105	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo
106	Laki-laki	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
107	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
108	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
109	Perempuan	24	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
110	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
111	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
112	Laki-laki	25	PNS	S1	Kota Yogyakarta
113	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
114	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
115	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
116	Perempuan	19	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
117	Perempuan	18	Mahasiswa/Pelajar	SMP	Bantul
118	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
119	Laki-laki	24	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
120	Laki-laki	27	PNS	S1	Kulon Progo
121	Laki-laki	26	PNS	S1	Gunungkidul
122	Laki-laki	24	Wiraswasta	D3	Sleman
123	Perempuan	23	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
124	Perempuan	25	Wiraswasta	S1	Bantul
125	Laki-laki	25	Wiraswasta	SMA/SMK	Bantul
126	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
127	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
128	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
129	Laki-laki	28	PNS	S1	Gunungkidul
130	Laki-laki	29	Wiraswasta	D3	Kulon Progo
131	Perempuan	24	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo
132	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
133	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
134	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
135	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
136	Laki-laki	25	Wiraswasta	SMA/SMK	Bantul
137	Perempuan	26	Pegawai BUMN	D3	Bantul
138	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
139	Perempuan	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
140	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
141	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
142	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
143	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
144	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Bantul
145	Laki-laki	24	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
146	Perempuan	26	Wiraswasta	SMA/SMK	Bantul
147	Perempuan	30	Wiraswasta	S1	Bantul
148	Perempuan	31	Guru	S1	Sleman
149	Laki-laki	32	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
150	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
151	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
152	Perempuan	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
153	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
154	Perempuan	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul
155	Laki-laki	22	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul
156	Laki-laki	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul
157	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
158	Perempuan	20	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta
159	Laki-laki	24	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
160	Perempuan	24	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
161	Laki-laki	23	Mahasiswa/Pelajar	S1	Bantul
162	Perempuan	21	Mahasiswa/Pelajar	SMA/SMK	Sleman
163	Laki-laki	28	PNS	S1	Sleman
164	Laki-laki	27	PNS	S1	Bantul
165	Perempuan	26	Wiraswasta	SMA/SMK	Bantul
166	Perempuan	28	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
167	Perempuan	25	Wiraswasta	SMA/SMK	Sleman
168	Perempuan	34	PNS	S1	Kota Yogyakarta



EW1	EW2	EW3	EW4	EW5	EW6	EW7	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5
3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	5
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	5
4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	3	3
5	4	3	2	3	4	2	4	2	2	4	5
2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4
2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5
2	5	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	5
2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	5	4	3	3	1	5	5	3
4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3
4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
3	3	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4
3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4
3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3
3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5
4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4

EW1	EW2	EW3	EW4	EW5	EW6	EW7	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5
4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5
3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5
2	2	4	5	4	4	3	4	2	5	4	3
4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	5	4	3	3	1	5	5	4
4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3
4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
3	3	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5
3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5
3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3
4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4
2	2	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4
4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3
4	5	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3



EW1	EW2	EW3	EW4	EW5	EW6	EW7	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5
4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	5
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	5
4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	4	4
2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	1	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5
2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
1	4	4	4	5	3	3	4	1	4	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5
4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4
4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5
3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	5
3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5
4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4
3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	5
4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3
3	2	3	3	4	4	2	2	3	4	3	5
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4

EW1	EW2	EW3	EW4	EW5	EW6	EW7	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5
4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3
4	3	4	5	3	2	2	2	3	4	3	3
5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4
4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5
4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	4	4
4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4
1	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3
4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3

KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	MB1	MB2	MB3	MB4	MB5
5	4	4	3	4	5	4	4	3	4
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	3	5	5	3	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	2	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	1	5	5	4	5	5	5	4	4

KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	MB1	MB2	MB3	MB4	MB5
4	4	5	3	3	4	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	3	4	4	3	4	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	3	5	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	5	4	3	5	4	3	4	3
4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3
5	4	5	5	4	5	5	2	4	3
4	5	4	3	2	3	4	2	4	2
5	2	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	3	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	2	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	2	2	3	3	2	2
5	2	4	4	4	4	4	3	4	3
4	2	5	4	4	4	4	3	4	2
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
5	2	2	1	2	2	2	2	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
5	4	4	5	4	5	4	3	3	1
5	4	3	4	5	5	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	5
5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	3	3	4	3
5	3	3	5	5	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
4	4	4	5	5	5	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3

KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	MB1	MB2	MB3	MB4	MB5
4	3	3	4	4	4	2	2	4	4
5	3	3	2	2	2	3	3	2	3
3	3	4	4	4	5	4	3	4	4
5	3	2	4	4	4	4	4	3	2
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	3	4	4	4	2	3	4	4
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	4	4	4	4	3	4	2
5	2	2	4	5	4	4	3	4	2
5	4	4	4	4	4	5	3	2	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	3	3	1
4	4	3	4	5	5	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	5
5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	3	3	4	3
5	3	3	5	5	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	5
5	4	4	5	5	5	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	4	4	4	2	2	4	4
5	3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	5	4	4	4	4	4	4	1	5
5	3	4	4	4	5	4	3	4	4
4	3	2	4	4	4	4	4	3	2
5	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	4	3	4	4	4	2	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3	4	2
5	2	2	4	5	4	4	3	4	2
3	4	4	4	4	4	5	3	2	4

KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	MB1	MB2	MB3	MB4	MB5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	1	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	3	3	4	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	5	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	2
2	4	4	4	3	4	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	3	5	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	2	3	3	2	2	3	3
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	2	2	2	2	3	2	3
4	4	5	5	4	5	5	2	4	3
4	2	4	3	3	4	4	3	3	3
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	4	4	4	5	3	3	4	1
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	3	3	4	5
4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	3	2	2	4	3	2	2	2	2
5	2	2	3	3	2	2	2	2	3
3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	2	4
4	3	3	4	3	3	4	3	2	4

KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	MB1	MB2	MB3	MB4	MB5
5	4	3	4	4	4	3	3	3	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	2	2	3	3	3	2	3	3	4
4	3	2	3	3	4	4	2	2	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	5	3	2	4
4	4	3	4	4	3	3	4	4	2
3	4	3	4	5	3	2	2	2	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	2	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	1
3	4	4	4	4	2	2	3	3	3
3	4	4	5	4	4	4	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	3	2	3
3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	3	3	3

Lampiran 4. Hasil Uji *Goodness of fit***CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	547.674	204	.000	2.685
Saturated model	253	.000	0		
Independence model	22	1763.183	231	.000	7.633

**RMR, GFI**

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.051	.984	.933	.632
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.174	.358	.297	.327

**Baseline Comparisons**

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.689	.648	.780	.746	.776
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

**Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.883	.609	.685
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

**NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	343.674	278.019	416.991
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1532.183	1402.324	1669.479

**FMIN**

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.279	2.058	1.665	2.497
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	10.558	9.175	8.397	9.997

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.100	.090	.111	.000
Independence model	.199	.191	.208	.000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	645.674	661.327	798.748	847.748
Saturated model	506.000	586.819	1296.363	1549.363
Independence model	1807.183	1814.211	1875.910	1897.910



*Hasil Uji Goodness of fit*

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3.866	3.473	4.305	3.960
Saturated model	3.030	3.030	3.030	3.514
Independence model	10.821	10.044	11.644	10.864

**HOELTER**

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	73	78
Independence model	26	27

**Result (Default model)**

Minimum was achieved

Chi-square	547.674
Degrees of freedom	204
Probability level	0,000

## Lampiran 5. Kualitas Instrument

## Uji CFA

**Variabel Citra Merek****Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
CM1 <--- CM	.902
CM2 <--- CM	.887
CM3 <--- CM	.931
CM4 <--- CM	.506
CM5 <--- CM	.635

**Variabel Electronic Word of Mouth****Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
EW1 <--- EW	.835
EW2 <--- EW	.790
EW3 <--- EW	.888
EW4 <--- EW	.858
EW5 <--- EW	.757
EW6 <--- EW	.859
EW7 <--- EW	.800

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

	Estimate
KM1 <--- KM	.803
KM2 <--- KM	.920
KM3 <--- KM	.823
KM4 <--- KM	.791
KM5 <--- KM	.810

**Variabel Minat Beli****Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
MB1 <--- MB	.803
MB2 <--- MB	.920
MB3 <--- MB	.823
MB4 <--- MB	.791
MB5 <--- MB	.810

## Uji Realiabilitas

### Variabel Citra Merek

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	102	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	5

### Variabel Electronic Word of Mouth

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	102	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	7

### Variabel Kepercayaan Merek

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	102	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	5

**Variabel Minat Beli****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	102	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	5

## Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

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

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CM <--- EW	1.102	.175	6.312	***	par_19
KM <--- EW	.287	.100	2.864	.004	par_21
MB <--- CM	-.084	.172	-.488	.626	par_20
MB <--- KM	1.036	.123	8.438	***	par_22
MB <--- EW	.255	.217	1.179	.239	par_23
EW7 <--- EW	1.000				
EW6 <--- EW	1.335	.187	7.122	***	par_1
EW5 <--- EW	1.260	.164	7.703	***	par_2
EW4 <--- EW	1.042	.148	7.054	***	par_3
EW3 <--- EW	1.215	.162	7.520	***	par_4
EW2 <--- EW	1.070	.168	6.386	***	par_5
EW1 <--- EW	.812	.172	4.723	***	par_6
KM5 <--- KM	1.000				
KM4 <--- KM	1.212	.127	9.532	***	par_7
KM3 <--- KM	1.008	.139	7.247	***	par_8
KM2 <--- KM	.808	.149	5.424	***	par_9
KM1 <--- KM	.228	.132	1.730	.084	par_10
CM1 <--- CM	1.000				
CM2 <--- CM	.722	.128	5.628	***	par_11
CM3 <--- CM	1.020	.144	7.080	***	par_12
CM4 <--- CM	.855	.128	6.669	***	par_13
CM5 <--- CM	.279	.115	2.434	.015	par_14
MB1 <--- MB	1.000				
MB2 <--- MB	1.121	.113	9.921	***	par_15
MB3 <--- MB	.902	.105	8.588	***	par_16
MB4 <--- MB	1.079	.113	9.582	***	par_17
MB5 <--- MB	.751	.123	6.126	***	par_18

**Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	EW	CM	KM	MB
CM	.859	.000	.000	.000
KM	.276	.000	.000	.000

	EW	CM	KM	MB
MB	.210	-.089	.885	.000
MB5	.000	.000	.000	.483
MB4	.000	.000	.000	.715
MB3	.000	.000	.000	.652
MB2	.000	.000	.000	.737
MB1	.000	.000	.000	.803
CM5	.000	.210	.000	.000
CM4	.000	.606	.000	.000
CM3	.000	.650	.000	.000
CM2	.000	.501	.000	.000
CM1	.000	.691	.000	.000
KM1	.000	.000	.144	.000
KM2	.000	.000	.453	.000
KM3	.000	.000	.608	.000
KM4	.000	.000	.820	.000
KM5	.000	.000	.719	.000
EW1	.419	.000	.000	.000
EW2	.614	.000	.000	.000
EW3	.785	.000	.000	.000
EW4	.709	.000	.000	.000
EW5	.818	.000	.000	.000
EW6	.719	.000	.000	.000

	EW	CM	KM	MB
EW7	.583	.000	.000	.000

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	EW	CM	KM	MB
CM	.000	.000	.000	.000
KM	.000	.000	.000	.000
MB	.168	.000	.000	.000
MB5	.183	-.043	.428	.000
MB4	.271	-.063	.633	.000
MB3	.247	-.058	.577	.000
MB2	.279	-.065	.652	.000
MB1	.304	-.071	.711	.000
CM5	.180	.000	.000	.000
CM4	.521	.000	.000	.000
CM3	.559	.000	.000	.000
CM2	.431	.000	.000	.000
CM1	.594	.000	.000	.000
KM1	.040	.000	.000	.000
KM2	.125	.000	.000	.000
KM3	.168	.000	.000	.000
KM4	.227	.000	.000	.000
KM5	.199	.000	.000	.000
EW1	.000	.000	.000	.000

	EW	CM	KM	MB
EW2	.000	.000	.000	.000
EW3	.000	.000	.000	.000
EW4	.000	.000	.000	.000
EW5	.000	.000	.000	.000
EW6	.000	.000	.000	.000
EW7	.000	.000	.000	.000