

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 . KUESIONER PENELITIAN

Data Responden :

- a. Jenis Kelamin : Pria / Wanita \*(**Jika Pria, Coret Wanita/Sebaliknya**)
- b. Usia anda saat ini :  
( Jika umur dibawah 17 tahun mohon tidak melanjutkan )
- c. Pekerjaan anda saat ini :
- d. Apakah anda pernah melakukan pembelian Sepatu Converse lebih dari satu kali :  
( Jika iya lanjut, jika tidak mohon tidak dilanjutkan )

### Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban di setiap pernyataan.
3. Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

### Keterangan :

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

### Contoh Pengisian :

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Merek Sepatu Converse yang sudah dikenal banyak orang					√

Citra Merek						
Pernyataan		Jawaban				
Pengenalalan ( <i>Recognition</i> )		STS	TS	N	S	SS

1.	Menurut saya Sepatu Converse sudah cukup dikenal oleh masyarakat					
2.	Menurut saya Sepatu Converse sudah melekat di benak masyarakat					
3.	Sepatu Converse mempunyai ciri khas dan karakternya sendiri					
<b>Reputasi (<i>Reputation</i>)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
4.	Menurut saya Sepatu Converse merupakan salah satu merek terbaik dari merek yang lainnya					
5.	Saya yakin Sepatu Converse mempunyai citra yang baik					
<b>Daya Tarik (<i>Affinity</i>)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
6.	Sepatu Converse membuat kesan yang kuat pada ingatan saya					
7.	Saya bangga mengatakan kepada orang lain bahwa Sepatu Converse adalah merek yang baik					

<b>Kualitas Produk</b>						
Pernyataan		Jawaban				
<b>Kinerja (<i>Performance</i>)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
8.	Sepatu Converse merupakan Sepatu yang berkualitas					
9.	Saya selalu merasa nyaman saat menggunakan Sepatu Converse					
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
10.	Sepatu Converse memiliki desain yang lebih menarik dibandingkan sepatu lain					
11.	Sepatu Converse cocok di pakai dimana					

	saja					
12	Model Sepatu Converse bervariasi					

<b>Kepuasan Pelanggan</b>						
Pernyataan		Jawaban				
<b>Perasaan Senang</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
13.	Saya senang memakai Sepatu Converse					
14.	Saya tidak merasa bosan dengan Sepatu Converse					
<b>Perasaan Puas</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
15.	Saya sangat puas dengan model Sepatu Converse					
16.	Perusahaan pembuat Sepatu Converse mempunyai reputasi yang baik					
17.	Harga yang saya bayarkan untuk Sepatu Converse sesuai nilai atau value produknya					
<b>Pemenuhan Harapan</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
18.	Saya mendapatkan Sepatu Converse berkualitas baik dan model sesuai harapan					
19.	Saya merasa harapan saya terpenuhi setelah menggunakan Sepatu Converse					

<b>Loyalitas Pelanggan</b>						
Pernyataan		Jawaban				
<b>Pembelian Ulang (<i>Repurchase</i>)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
20.	Saya tertarik untuk pembelian ulang sepatu converse					
21.	Saya memiliki lebih dari satu model sepatu converse					
<b>Mereferensikan (<i>Referalls</i>)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
22.	Saya senang merekomendasikan ke orang lain untuk membeli Sepatu Converse					
23.	Saya menganjurkan orang lain agar memakai Sepatu Converse					
24.	Saya akan mengajak lebih banyak teman untuk memakai Sepatu Converse					
<b>Ketahanan (<i>Durability</i>)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
25.	Saya akan tetap memilih Sepatu Converse meski ada tawaran merk lainnya					

**Lampiran 2 . Tabulasi Data Responden**

NO	Citra Merek							Kualitas Produk					Kepuasan Pelanggan							Loyalitas Pelanggan					
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
6	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
9	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
10	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
11	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
12	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
14	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
15	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
18	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
19	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
20	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
21	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
23	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
24	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
25	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4
27	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
28	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3
29	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5
30	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3

NO	Citra Merek							Kualitas Produk					Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan						
31	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
35	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
36	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
39	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
40	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
41	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
45	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
49	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
50	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
51	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
52	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
53	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
54	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
55	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
56	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
57	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
59	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
60	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3

NO	Citra Merek							Kualitas Produk					Kepuasan Pelanggan							Loyalitas Pelanggan						
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
62	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
63	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
64	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
65	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	
66	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	
67	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	
68	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
69	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
70	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
71	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
72	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
73	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
74	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
75	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
78	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
79	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
80	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
81	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
82	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
83	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
84	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
85	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
86	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	
87	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
88	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
89	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4



NO	Citra Merek							Kualitas Produk					Kepuasan Pelanggan							Loyalitas Pelanggan					
91	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
92	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
94	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
95	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
96	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
97	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
99	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
100	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
101	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
102	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
104	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
105	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
106	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
107	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
109	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
110	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
111	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
114	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
116	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
117	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
118	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
119	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
120	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4

NO	Citra Merek							Kualitas Produk					Kepuasan Pelanggan							Loyalitas Pelanggan					
120	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
121	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
122	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
124	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
125	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
126	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
129	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
130	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
131	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
134	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
135	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
137	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
138	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
139	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5
140	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
141	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
146	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
147	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
148	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
149	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
150	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5

### Lampiran 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	109	72,7	72,7	72,7
perempuan	41	27,3	27,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

#### USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-21	119	79,3	79,3	79,3
22-26	21	14,0	14,0	93,3
27-31	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

#### PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa/pelajar	123	82,0	82,0	82,0
wiraswasta	20	13,3	13,3	95,3
PNS/BUMN	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

#### Frekuensi Pembelian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid >1	150	100,0	100,0	100,0

#### Lampiran 4. UJI VALIDITAS

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

	Estimate
KEP <--- CM	,352
KEP <--- KP	,552
LOY <--- CM	,173
LOY <--- KP	,200
LOY <--- KEP	,635
CM1 <--- CM	,728
CM2 <--- CM	,798
CM3 <--- CM	,723
CM4 <--- CM	,737
CM5 <--- CM	,821
CM6 <--- CM	,823
CM7 <--- CM	,861
KP1 <--- KP	,707
KP2 <--- KP	,771
KP3 <--- KP	,741
KP4 <--- KP	,745
KP5 <--- KP	,728
KEP1 <--- KEP	,805
KEP2 <--- KEP	,859
KEP3 <--- KEP	,792
KEP4 <--- KEP	,787
KEP5 <--- KEP	,864
KEP6 <--- KEP	,723
KEP7 <--- KEP	,843
LOY1 <--- LOY	,837
LOY2 <--- LOY	,819
LOY3 <--- LOY	,830
LOY4 <--- LOY	,810
LOY5 <--- LOY	,719
LOY6 <--- LOY	,804

**Lampiran 5. UJI RELIABILITAS**

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Citra Merek**

				<b>(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>1-(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error</b>
CM1	<---	CM	0,728	0,529984	0,470016	2,674623
CM2	<---	CM	0,798	0,636804	0,363196	
CM3	<---	CM	0,723	0,522729	0,477271	
CM4	<---	CM	0,737	0,543169	0,456831	
CM5	<---	CM	0,821	0,674041	0,325959	
CM6	<---	CM	0,823	0,677329	0,322671	
CM7	<---	CM	0,861	0,741321	0,258679	
Jumlah Standard Loading			5,491			

<b>(Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Hasil</b>
30,151081	32,825704	0,918520468

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Kualitas Produk**

				<b>(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>1-(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error</b>
KP1		KP	0,707	0,499849	0,500151	2,27162
KP2	<---	KP	0,771	0,594441	0,405559	
KP3	<---	KP	0,741	0,549081	0,450919	
KP4	<---	KP	0,745	0,555025	0,444975	
KP5	<---	KP	0,728	0,529984	0,470016	
<b>Jumlah Standard Loading</b>			<b>3,692</b>			

<b>(Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Hasil</b>
13,630864	15,902484	0,857153134

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**  
**Variabel Kepuasan Pelanggan**

				<b>(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>1-(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error</b>
KEP1	<---	KEP	0,805	0,648025	0,351975	2,387587
KEP2	<---	KEP	0,859	0,737881	0,262119	
KEP3	<---	KEP	0,792	0,627264	0,372736	
KEP4	<---	KEP	0,787	0,619369	0,380631	
KEP5	<---	KEP	0,864	0,746496	0,253504	
KEP6	<---	KEP	0,723	0,522729	0,477271	
KEP7	<---	KEP	0,843	0,710649	0,289351	
Jumlah Standard Loading			5,673			

<b>(Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Hasil</b>
32,182929	34,570516	0,930935743

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Loyalitas Pelanggan**

				<b>(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>1-(Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error</b>
LOY1	<---	LOY	0,837	0,700569	0,299431	2,120293
LOY2	<---	LOY	0,819	0,670761	0,329239	
LOY3	<---	LOY	0,83	0,6889	0,3111	
LOY4	<---	LOY	0,81	0,6561	0,3439	
LOY5	<---	LOY	0,719	0,516961	0,483039	
LOY6	<---	LOY	0,804	0,646416	0,353584	
Jumlah Standard Loading			4,819			

<b>(Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading)<sup>2</sup></b>	<b>Hasil</b>
23,222761	25,343054	0,916336326



**LAMPIRAN 6. DESKRIPTIF STATISTIK**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CM1	150	2	5	3,87	,757
CM2	150	2	5	3,94	,762
CM3	150	3	5	3,83	,702
CM4	150	2	5	3,93	,739
CM5	150	2	5	3,86	,769
CM6	150	2	5	3,97	,727
CM7	150	2	5	3,89	,799
Valid N (listwise)	150				

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	150	2	5	3,82	,742
KP2	150	2	5	3,83	,784
KP3	150	2	5	3,93	,734
KP4	150	2	5	3,87	,748
KP5	150	2	5	3,86	,714
Valid N (listwise)	150				

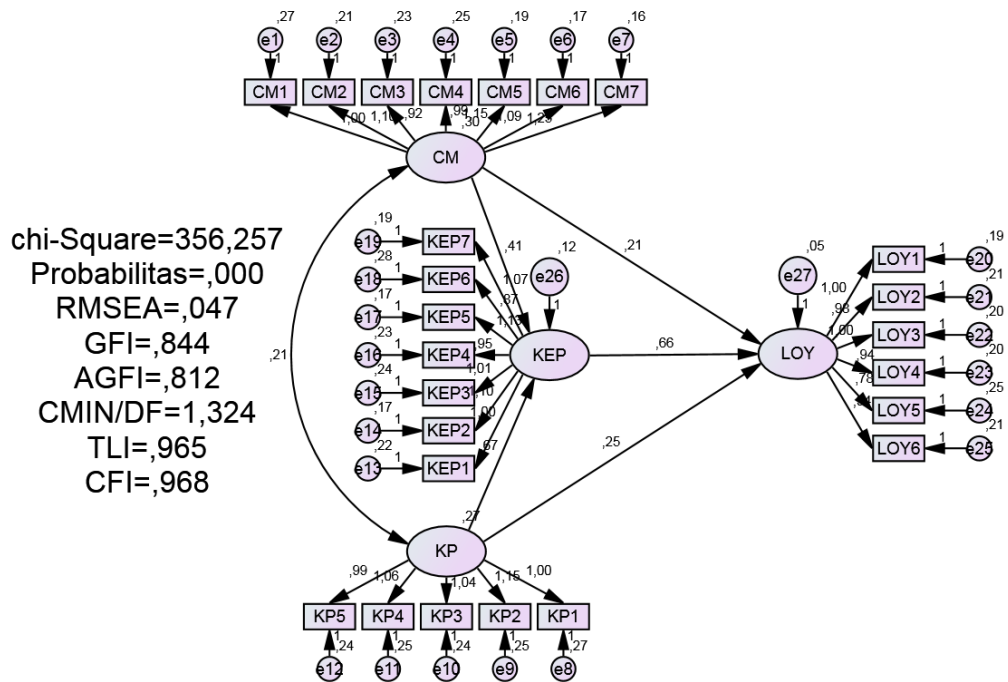
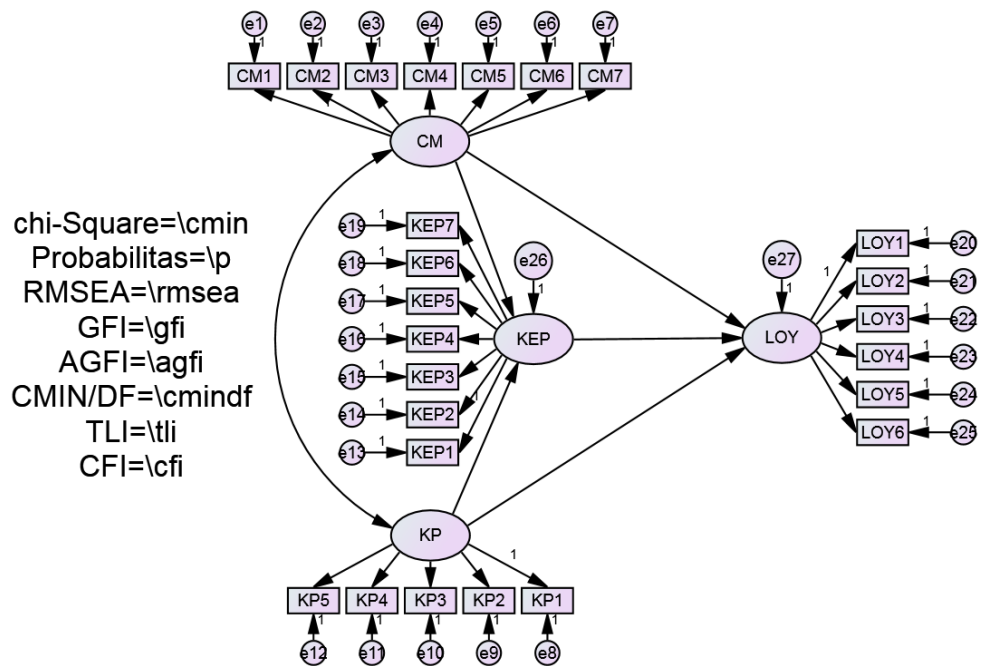
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	150	2	5	3,90	,792
KEP2	150	2	5	3,93	,820
KEP3	150	2	5	3,96	,810
KEP4	150	2	5	3,85	,772
KEP5	150	2	5	3,95	,834
KEP6	150	2	5	3,95	,771
KEP7	150	2	5	3,89	,812
Valid N (listwise)	150				

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	150	2	5	3,95	,797
LOY2	150	2	5	3,95	,797
LOY3	150	2	5	3,91	,802
LOY4	150	2	5	3,99	,773
LOY5	150	2	5	3,97	,727
LOY6	150	2	5	3,91	,777
Valid N (listwise)	150				

## Lampiran 7 Model Penelitian Struktural

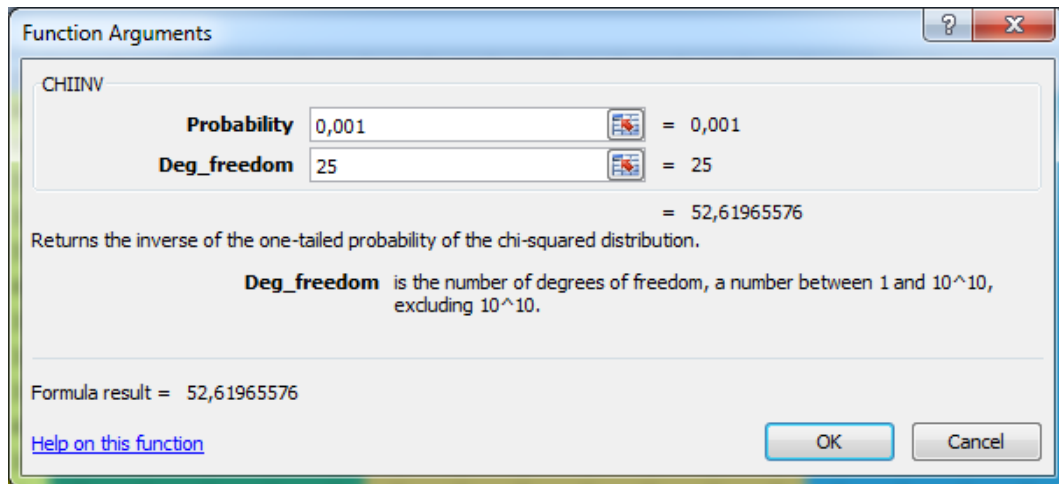


## LAMPIRAN 8. UJI NORMALITAS

### Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY6	2,000	5,000	-,281	-1,404	-,397	-,992
LOY5	2,000	5,000	-,369	-1,847	-,015	-,038
LOY4	2,000	5,000	-,339	-1,694	-,417	-1,044
LOY3	2,000	5,000	-,235	-1,173	-,610	-1,526
LOY2	2,000	5,000	-,316	-1,578	-,501	-1,252
LOY1	2,000	5,000	-,236	-1,179	-,683	-1,707
KEP7	2,000	5,000	-,256	-1,280	-,569	-1,423
KEP6	2,000	5,000	-,184	-,922	-,682	-1,706
KEP5	2,000	5,000	-,318	-1,592	-,646	-1,614
KEP4	2,000	5,000	-,095	-,473	-,627	-1,567
KEP3	2,000	5,000	-,231	-1,157	-,769	-1,923
KEP2	2,000	5,000	-,377	-1,887	-,419	-1,049
KEP1	2,000	5,000	-,228	-1,138	-,552	-1,381
KP5	2,000	5,000	-,012	-,059	-,572	-1,430
KP4	2,000	5,000	,027	,136	-,798	-1,994
KP3	2,000	5,000	-,090	-,452	-,648	-1,619
KP2	2,000	5,000	-,191	-,955	-,457	-1,143
KP1	2,000	5,000	,004	,019	-,620	-1,551
CM7	2,000	5,000	-,032	-,162	-,933	-2,333
CM6	2,000	5,000	-,159	-,797	-,556	-1,390
CM5	2,000	5,000	,065	,326	-,929	-2,323
CM4	2,000	5,000	,005	,026	-,916	-2,290
CM3	3,000	5,000	,253	1,263	-,955	-2,388
CM2	2,000	5,000	-,082	-,412	-,836	-2,091
CM1	2,000	5,000	-,055	-,273	-,673	-1,682
Multivariate					-10,473	-1,745

## LAMPIRAN 9. UJI OUTLER



Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
26	43,615	,012	,836
43	39,530	,033	,958
139	38,779	,039	,933
100	38,371	,043	,885
66	34,828	,091	,998
149	34,721	,093	,996
85	34,686	,094	,990
23	33,774	,113	,996
86	33,442	,120	,995
67	33,241	,125	,993
53	33,240	,125	,985
111	33,237	,125	,970
28	33,215	,126	,948
120	31,953	,159	,993
130	31,608	,170	,994
60	31,586	,170	,989
55	31,190	,183	,992
29	31,163	,184	,987
65	30,947	,191	,986
147	30,668	,200	,987
71	30,478	,207	,986
49	30,335	,212	,984
50	30,167	,218	,982
3	30,031	,223	,978
129	30,000	,224	,967

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
20	29,928	,227	,956
140	29,816	,231	,947
94	29,784	,232	,926
31	29,582	,240	,928
135	29,203	,256	,954
126	28,986	,264	,958
150	28,922	,267	,946
51	28,804	,272	,939
19	28,580	,282	,947
2	28,568	,282	,925
134	28,515	,285	,906
107	28,457	,287	,884
21	28,405	,290	,858
101	27,861	,314	,938
54	27,707	,322	,938
9	27,674	,323	,919
146	27,611	,326	,903
17	27,487	,332	,898
84	27,479	,332	,865
104	27,399	,336	,848
6	27,356	,338	,817
105	27,344	,339	,772
27	27,226	,345	,763
119	27,101	,351	,759
56	27,082	,352	,710
70	27,065	,353	,656
39	26,901	,361	,670
128	26,896	,361	,609
40	26,892	,361	,544
41	26,816	,365	,515
22	26,776	,367	,468
79	26,418	,386	,586
11	26,312	,391	,575
96	26,276	,393	,528
75	26,103	,402	,552
80	26,053	,405	,512
74	26,053	,405	,446
115	25,924	,412	,448
124	25,894	,413	,400
137	25,877	,414	,346

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
5	25,816	,417	,316
61	25,711	,423	,307
123	25,680	,425	,266
24	25,625	,428	,237
52	25,562	,431	,213
1	25,551	,432	,173
110	25,455	,437	,164
73	25,345	,443	,161
132	25,226	,450	,161
48	25,219	,450	,126
14	25,186	,452	,103
78	25,011	,462	,118
37	24,962	,465	,100
116	24,957	,465	,075
138	24,888	,469	,066
133	24,545	,488	,117
148	24,474	,492	,105
117	24,457	,493	,082
76	24,435	,494	,063
18	24,240	,506	,078
106	24,181	,509	,067
4	24,172	,509	,050
30	24,061	,516	,049
77	24,051	,516	,035
69	23,834	,529	,048
12	23,686	,538	,053
122	23,673	,538	,039
59	23,648	,540	,029
102	23,548	,546	,027
121	23,482	,549	,023
125	23,452	,551	,017
63	23,275	,562	,021
88	23,270	,562	,014
82	23,268	,562	,009
58	23,093	,572	,011

## LAMPIRAN 10. DEGREE OF FREEDOM

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	325
Number of distinct parameters to be estimated:	56
Degrees of freedom (325 - 56):	269

## LAMPIRAN 11. GOODNESS OF FIT

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	56	356,257	269	,000	1,324
Saturated model	325	,000	0		
Independence model	25	3060,850	300	,000	10,203

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,025	,844	,812	,699
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,310	,125	,052	,116

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,884	,870	,969	,965	,968
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,047	,032	,059	,656
Independence model	,249	,241	,257	,000



## Lampiran 12. UJI HIPOTESIS

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

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	CM	,408	,114	3,587	***	par_23
KEP	<---	KP	,671	,132	5,078	***	par_24
LOY	<---	CM	,209	,091	2,310	,021	par_25
LOY	<---	KP	,254	,118	2,151	,031	par_26
LOY	<---	KEP	,664	,106	6,244	***	par_27
CM1	<---	CM	1,000				
CM2	<---	CM	1,103	,114	9,676	***	par_1
CM3	<---	CM	,921	,106	8,695	***	par_2
CM4	<---	CM	,989	,112	8,857	***	par_3
CM5	<---	CM	1,146	,115	9,951	***	par_4
CM6	<---	CM	1,086	,108	10,042	***	par_5
CM7	<---	CM	1,248	,120	10,381	***	par_6
KP1	<---	KP	1,000				
KP2	<---	KP	1,151	,132	8,752	***	par_7
KP3	<---	KP	1,035	,126	8,187	***	par_8
KP4	<---	KP	1,062	,128	8,325	***	par_9
KP5	<---	KP	,991	,121	8,162	***	par_10
KEP1	<---	KEP	1,000				
KEP2	<---	KEP	1,105	,089	12,418	***	par_11
KEP3	<---	KEP	1,006	,091	11,034	***	par_12
KEP4	<---	KEP	,952	,087	10,981	***	par_13
KEP5	<---	KEP	1,129	,090	12,606	***	par_14
KEP6	<---	KEP	,875	,089	9,780	***	par_15
KEP7	<---	KEP	1,073	,088	12,138	***	par_16
LOY1	<---	LOY	1,000				
LOY2	<---	LOY	,980	,080	12,271	***	par_17
LOY3	<---	LOY	,998	,080	12,482	***	par_18
LOY4	<---	LOY	,939	,077	12,144	***	par_19
LOY5	<---	LOY	,784	,078	10,089	***	par_20
LOY6	<---	LOY	,936	,079	11,829	***	par_21

### Lampiran 13. DIRECT AND INDIRECT

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

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	CM	,408	,114	3,587	***	par_23
KEP	<---	KP	,671	,132	5,078	***	par_24
LOY	<---	CM	,209	,091	2,310	,021	par_25
LOY	<---	KP	,254	,118	2,151	,031	par_26
LOY	<---	KEP	,664	,106	6,244	***	par_27
CM1	<---	CM	1,000				
CM2	<---	CM	1,103	,114	9,676	***	par_1
CM3	<---	CM	,921	,106	8,695	***	par_2
CM4	<---	CM	,989	,112	8,857	***	par_3
CM5	<---	CM	1,146	,115	9,951	***	par_4
CM6	<---	CM	1,086	,108	10,042	***	par_5
CM7	<---	CM	1,248	,120	10,381	***	par_6
KP1	<---	KP	1,000				
KP2	<---	KP	1,151	,132	8,752	***	par_7
KP3	<---	KP	1,035	,126	8,187	***	par_8
KP4	<---	KP	1,062	,128	8,325	***	par_9
KP5	<---	KP	,991	,121	8,162	***	par_10
KEP1	<---	KEP	1,000				
KEP2	<---	KEP	1,105	,089	12,418	***	par_11
KEP3	<---	KEP	1,006	,091	11,034	***	par_12
KEP4	<---	KEP	,952	,087	10,981	***	par_13
KEP5	<---	KEP	1,129	,090	12,606	***	par_14
KEP6	<---	KEP	,875	,089	9,780	***	par_15
KEP7	<---	KEP	1,073	,088	12,138	***	par_16
LOY1	<---	LOY	1,000				
LOY2	<---	LOY	,980	,080	12,271	***	par_17
LOY3	<---	LOY	,998	,080	12,482	***	par_18
LOY4	<---	LOY	,939	,077	12,144	***	par_19
LOY5	<---	LOY	,784	,078	10,089	***	par_20
LOY6	<---	LOY	,936	,079	11,829	***	par_21

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

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	,552	,352	,000	,000
LOY	,200	,173	,635	,000
LOY6	,000	,000	,000	,804
LOY5	,000	,000	,000	,719
LOY4	,000	,000	,000	,810
LOY3	,000	,000	,000	,830
LOY2	,000	,000	,000	,819
LOY1	,000	,000	,000	,837
KEP7	,000	,000	,843	,000
KEP6	,000	,000	,723	,000
KEP5	,000	,000	,864	,000
KEP4	,000	,000	,787	,000
KEP3	,000	,000	,792	,000
KEP2	,000	,000	,859	,000
KEP1	,000	,000	,805	,000
KP5	,728	,000	,000	,000
KP4	,745	,000	,000	,000
KP3	,741	,000	,000	,000
KP2	,771	,000	,000	,000
KP1	,707	,000	,000	,000
CM7	,000	,861	,000	,000
CM6	,000	,823	,000	,000
CM5	,000	,821	,000	,000
CM4	,000	,737	,000	,000
CM3	,000	,723	,000	,000
CM2	,000	,798	,000	,000
CM1	,000	,728	,000	,000

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

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	,000	,000	,000	,000
LOY	,350	,224	,000	,000
LOY6	,442	,319	,510	,000
LOY5	,395	,285	,456	,000
LOY4	,445	,321	,514	,000
LOY3	,456	,329	,527	,000
LOY2	,451	,325	,520	,000

	KP	CM	KEP	LOY
LOY1	,460	,332	,531	,000
KEP7	,465	,297	,000	,000
KEP6	,399	,255	,000	,000
KEP5	,477	,304	,000	,000
KEP4	,434	,277	,000	,000
KEP3	,437	,279	,000	,000
KEP2	,474	,303	,000	,000
KEP1	,444	,284	,000	,000
KP5	,000	,000	,000	,000
KP4	,000	,000	,000	,000
KP3	,000	,000	,000	,000
KP2	,000	,000	,000	,000
KP1	,000	,000	,000	,000
CM7	,000	,000	,000	,000
CM6	,000	,000	,000	,000
CM5	,000	,000	,000	,000
CM4	,000	,000	,000	,000
CM3	,000	,000	,000	,000
CM2	,000	,000	,000	,000
CM1	,000	,000	,000	,000