

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Mohon bantuan pengisian Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu, Saudara/ i

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata 1 Manajemen di Program Studi Manajemen IIB Darmajaya, Saya :

Nama : I Made Bismar M.D.P

NPM : 1612110206

Sedang melakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH CITRA MEREK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI LAMPUNG** Oleh karena itu saya mohon kesediaan bapak/ibu, saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpulkan saya jaga kerahasiaannya dan di gunakan hanya untuk kepentingan penyusunan skripsi ini semata. Atas perhatian bapak/ibu, saudara/i saya ucapkan terimakasih.

FORMAT KUESIONER

a. Identitas Responden

Mohon memberi tanda (√) pada jawaban berikut ini:

1. Nama Lengkap :
2. Jenis kelamin :
 Pria Wanita
3. Usia :
4. Pekerjaan
 PNS
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar / Mahasiswa

b. Informasi Umum

1. Apakah anda mengenal maskapai garuda indonesia?
 Ya Tidak
2. Dalam kurun waktu 1 tahun terkahir, sudah berapa kali melakukan jasa penerbangan maskapai garuda indonesia?
 1 kali
 2 kali
 3 kali
 lebih dari 3 kali

c. Berilah tanda (√) pada skala 1-5 dengan pilihan jawaban yang ada anggap paling sesuai :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)

- 4. Setuju (S)
- 5. Sangat Setuju

Tabel kuesioner berisi indikator-indikator Pengaruh Promosi melalui media sosial dan atribut produk wisata terhadap keputusan berkunjung

1. CITRA MEREK

- kemudahan dikenali oleh konsumen

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Maskapai garuda indonesia merupakan maskapai yang banyak dikenal oleh masyarakat.					
2	Maskapai garuda indonesia adalah merek yang mudah di inggat oleh masyarakat indonesia.					
3	Maskapai garuda indonesia adalah merek yang disebutkan pertama kali ketika ditanya tentang produk maskapai.					

Sumber : Goyette et al.,(2010)

- memiliki model yang up to date / tidak ketinggalan jaman

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Maskapai garuda indonesia memiliki aplikasi garuda indonesia mobile App yang memudahkan calon penumpang dalam melakukan check in.					
2	Maskapai garuda indonesia memiliki tempat menunggu dengan kenyamanan sky team lounge.					

Sumber : Goyette et al.,(2010)

- dapat digunakan dengan baik/ bermanfaat

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Jarak antara kursi Maskapai garuda indonesia penumpang cukup nyaman sehingga memberikan ruang yang lebih luas bagi kami.					
2	Garuda indonesia merupakan maskapai nasional yang telah di kenal secara global.					

Sumber : Goyette et al.,(2010)

- akrab di benak konsumen

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Maskapai garuda indonesia memiliki reputasi yang dikenal sangat baik dalam hal jasa penerbangan.					
2	Garuda indonesia merupakan maskapai yang sudah melekat di benak konsumen.					

Sumber : Goyette et al.,(2010)

2. Elektronik Word Of Mouth (E-Wom)

- Intensity

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Maskapai garuda indonesia mengakses informasi keberadaan maskapai dengan cara jejaringan yang sudah di pasang.					
2	Maskapai garuda indonesia memiliki interaksi dengan pengguna jaringan maskapai lainnya.					
3	Maskapai Garuda indonesia mendapatkan pemberitahuan jika terjadi masalah di saat penerbangan di jaringan lainnya.					

Sumber : Goyette et al.,(2010)

- Valence of opinion

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya sangat senang menggunakan penerbangan maskapai garuda indonesia karen fasilitas yang bagus dan aman dalam perjalanan.					
2	Jejaringan yang digunakan oleh maskapai garuda indonesia sangat lah bagus untuk mengakses disaat penerbangan.					

Sumber : Goyette et al.,(2010)

- Content

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Garuda indonesia terus menerus berusaha untuk menyediakan layanan terbaik bagi penumpangnya.					
2	Maskapai garuda indonesia sangatlah bagus dan dipercaya jaringannya di kalangan masyarakat					
3	Maskapai garuda indonesia ini menyediakan harga yang semua dengan fasilitas yang di sedikan oleh maskapainya sendiri.					

Sumber : Goyette et al.,(2010)

3. Keputusan Pengguna

- Keputusan Transaksional

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya memilih penerbanagan maskapai garuda indonesia karena fasilitasnya yang sangat bagus dan nyaman					
2	Saya memilih penerbangan maskapai garuda indonesia karena kualitas layanan yang sangat sopan dan ramah.					
3	Saya memilih maskapai garuda indonesia karena harga yang sesuai dengan fasilitasnya.					

Sumber : Menurut Ferdinand, Adji & Semuel, (2014)

- Keputusan Referensial

No	Peryataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya menggunakan jasa penerbanagan masakapai garuda indonesia karena rekomendasi teman.					
2	Saya menggunakan jasa penerbanagan masakapai garuda indonesia karena rekomendasi kerabat					
3	Saya menggunakan jasa penerbanagan masakapai garuda indonesia karena rekomendasi orang lain					

Sumber : Menurut Ferdinand, Adji & Semuel, (2014)

- Keputusan Preferensial

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya lebih menyukai membeli penerbangan maskapai garuda indonesia dibandingkan dengan maskapai yang lain.					
2	Saya terbiasa membeli penerbangan maskapai garuda indonesia dibandingkan dengan maskapai yang lain.					

Sumber : Menurut Ferdinand, Adji & Semuel, (2014)

- Keputusan Eksploratif

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya membeli penerbangan maskapai garuda indonesia berdasarkan informasi media sosial					
2	Saya membeli penerbangan maskapai garuda indonesia berdasarkan informasi website garuda indonesia.					

Sumber : Menurut Ferdinand, Adji & Semuel, (2014)

LAMPIRAN 2

1. Karakteristik Responden

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,0	1,0	1,0
Valid PNS	27	26,7	26,7	27,7
PEGAWAI SWASTA	17	16,8	16,8	44,6
WIRASWASTA	43	42,6	42,6	87,1
PELAJAR/MAHASISWA	13	12,9	12,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,0	1,0	1,0
Valid PRIA	47	46,5	46,5	47,5
WANITA	53	52,5	52,5	100,0
Total	101	100,0	100,0	

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-27	32	31,7	32,0	32,0
28-38	24	23,8	24,0	56,0
39-49	30	29,7	30,0	86,0
50-60	14	13,9	14,0	100,0
Total	100	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	101	100,0		

yang mengenal maskapai garuda

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,0	1,0	1,0
Valid YA	100	99,0	99,0	100,0
Total	101	100,0	100,0	

sudah berapa kali menggunakan jasa penerbangan maskapai garuda

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,0	1,0	1,0
Valid 1 KALI	11	10,9	10,9	11,9
Valid 2 KALI	47	46,5	46,5	58,4
Valid 3 KALI	33	32,7	32,7	91,1
Valid LEBIH DARI 3 KALI	9	8,9	8,9	100,0
Total	101	100,0	100,0	

2. Jawaban Responden

- Citra merek

pernyataan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	2,0	2,0	2,0
	3	16	16,0	18,0
Valid 4	43	43,0	43,0	61,0
Valid 5	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1,0	1,0	1,0
Valid 3	14	14,0	14,0	15,0
Valid 4	40	40,0	40,0	55,0

5	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	32	32,0	32,0	35,0
Valid 4	25	25,0	25,0	60,0
5	40	40,0	40,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	22	22,0	22,0	25,0
Valid 4	31	31,0	31,0	56,0
5	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	3	3,0	3,0	4,0
Valid 3	27	27,0	27,0	31,0
4	36	36,0	36,0	67,0
5	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
Valid 3	18	18,0	18,0	19,0
4	44	44,0	44,0	63,0
5	37	37,0	37,0	100,0

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

pernyataan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	25	25,0	25,0	27,0
Valid 4	31	31,0	31,0	58,0
5	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	16	16,0	16,0	16,0
Valid 4	37	37,0	37,0	53,0
5	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	12	12,0	12,0	13,0
Valid 4	38	38,0	38,0	51,0
5	49	49,0	49,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

- *(E-wom) electronic word of mouth*

pernyataan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,0	4,0	4,0
3	17	17,0	17,0	21,0
Valid 4	34	34,0	34,0	55,0
5	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	21	21,0	21,0	23,0
Valid 4	29	29,0	29,0	52,0
5	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	1	1,0	1,0	2,0
Valid 3	25	25,0	25,0	27,0
4	42	42,0	42,0	69,0
5	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	1	1,0	1,0	2,0
Valid 3	23	23,0	23,0	25,0
4	31	31,0	31,0	56,0
5	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	16	16,0	16,0	17,0
Valid 4	40	40,0	40,0	57,0
5	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,0	1,0	1,0
3	20	20,0	20,0	21,0
Valid 4	30	30,0	30,0	51,0
5	49	49,0	49,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	23	23,0	23,0	25,0
Valid 4	43	43,0	43,0	68,0
5	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	2	2,0	2,0	3,0
Valid 3	26	26,0	26,0	29,0
4	36	36,0	36,0	65,0
5	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

- Keputusan pengguna

pernyataan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	31	31,0	31,0	31,0
Valid 4	35	35,0	35,0	66,0
5	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	17	17,0	17,0	19,0
Valid 4	40	40,0	40,0	59,0
5	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	5	5,0	5,0	6,0
Valid 3	22	22,0	22,0	28,0
4	34	34,0	34,0	62,0
5	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,0	5,0	5,0
3	19	19,0	19,0	24,0
Valid 4	35	35,0	35,0	59,0
5	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	31	31,0	31,0	31,0
Valid 4	27	27,0	27,0	58,0
5	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,0	4,0	4,0
3	20	20,0	20,0	24,0
Valid 4	29	29,0	29,0	53,0
5	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	26	26,0	26,0	28,0
Valid 4	35	35,0	35,0	63,0
5	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	18	18,0	18,0	21,0
Valid 4	33	33,0	33,0	54,0
5	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	32	32,0	32,0	32,0
Valid 4	27	27,0	27,0	59,0
5	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pernyataan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	1	1,0	1,0	2,0
Valid 3	23	23,0	23,0	25,0
4	36	36,0	36,0	61,0
5	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 3

1. UJI VALIDITAS

- CITRA MEREK

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	33,40	11,414	,519	,333	,606
x2	33,30	12,354	,349	,653	,643
x3	33,57	11,985	,297	,328	,656
x4	33,43	12,490	,239	,161	,667
x5	33,62	11,571	,381	,251	,635
x6	33,42	13,034	,208	,167	,670
x7	33,46	12,008	,332	,423	,646
x8	33,28	11,981	,434	,358	,626
x9	33,24	12,225	,386	,670	,636

- (E-WOM) ELECTRONIC WORD OF MOUTH

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	28,99	11,404	,395	,630	,669
x2	28,96	11,352	,415	,329	,665
x3	29,18	11,927	,318	,214	,686
x4	29,03	10,736	,507	,291	,642
x5	28,94	11,734	,415	,325	,666
x6	28,92	11,004	,516	,663	,642
x7	29,14	12,404	,253	,160	,699
x8	29,17	11,799	,307	,232	,690

- KEPUTUSAN PENGGUNA

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------------

x1	37,14	18,748	,451	,248	,720
x2	36,97	18,676	,477	,399	,717
x3	37,14	18,667	,367	,206	,733
x4	37,05	18,836	,380	,421	,730
x5	37,06	17,916	,545	,950	,705
x6	36,98	18,666	,400	,326	,727
x7	37,10	19,101	,373	,320	,731
x8	36,95	19,503	,313	,251	,739
X9	37,08	18,074	,518	,949	,709
X10	37,06	19,754	,269	,145	,746

LAMPIRAN 4

2. UJI REALIBILITAS

- CITRA MEREK

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,670	,676	9

- (E-WOM) ELECTRONIC WORD OF MOUTH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,699	,700	8

- KEPUTUSAN PENGGUNA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,746	,749	10

3. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		x1	x2	y	Unstandardized Predicted Value
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37,59	33,19	41,17	41,1700000
	Std. Deviation	3,838	3,802	4,750	3,86524725
	Absolute	,081	,094	,091	,072
Most Extreme Differences	Positive	,081	,058	,091	,045
	Negative	-,063	-,094	-,080	-,072
Kolmogorov-Smirnov Z		,811	,943	,906	,717
Asymp. Sig. (2-tailed)		,527	,336	,384	,683

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

4. UJI LINEARITAS

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	(Combined)	1525,512	16	95,345	11,168	,000
	Between Groups	1366,893	1	1366,893	160,108	,000
	Deviation from Linearity	158,619	15	10,575	1,239	,261
Within Groups		708,598	83	8,537		
Total		2234,110	99			

5. UJI MULTIKONIERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
	1	(Constant)	3,120			2,874		1,086	,280	-2,583	8,823		
	x1	,377	,099	,305	3,796	,000	,180	,574	,695	,360	,224	,541	1,848
	x2	,719	,100	,576	7,175	,000	,520	,918	,782	,589	,424	,541	1,848

a. Dependent Variable: y

6. REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	3,120		
	x1	,377	,099	,305	3,796	,000
	x2	,719	,100	,576	7,175	,000

a. Dependent Variable: y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1479,073	2	739,537	95,009	,000 ^b
	Residual	755,037	97	7,784		
	Total	2234,110	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 ^a	,662	,655	2,790

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31,05	48,86	41,17	3,865	100
Residual	-8,126	6,066	,000	2,762	100
Std. Predicted Value	-2,619	1,990	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,913	2,174	,000	,990	100

a. Dependent Variable: y