

LAMPIRAN



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN
MANAJEMEN INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS
DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

Alamat: Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung. Lampung 351

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Konsumen gopay Di Bandar Lampung

Dengan Hormat,

Berkenan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung tentang **“Pengaruh identitas merek ,circa merek dan kepercayaan merk terhadap loyalitas pelanggan financial technology gopay di Bandar lampung”** maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner terlampir.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karenanya diharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.

Perlu diberitahukan bahwa informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Untuk itu saya menjamin kerahasiaannya. Atas perhatiannya, bantuan dan kerja sama yang baik dari Bapak/Ibu/Sdr/i saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya Peneliti

Ardianto

1712110056

Lampiran 1

KUISONER PENELITIAN

Pernyataan ini berguna dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul :
Pengaruh identitas merek ,citrta merek dan kepercayaan mreke terhadap loyalitas pelanggan financial technology gopay di Bandar lampung Petunjuk pengisian daftarpernyataan :

1. Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Pertanyaan/pernyataan harus dijawab semua jangansampaiada yang terlewatkan, agar data dapatsepenuhnya di olaholehpeneliti.
3. Berilah tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan olehpeneliti.

Kreteria penelitian:

SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

A. IDENTITAS RESPONDER

Nama :..... (Boleh tidak diisi/ditulis)

jens kelamin : laki-laki perempuan

usia : <17 tahun-20 tahun 21 tahun-25 tahun
 26 tahun-30 tahun 31 tahun-45 tahun
 >45 tahun

Pekerjaan : pelajar / mahasiswa pegawai negri
 pegawau suasta wirasuasta
 lainya.....

pengeluaran perbulan :

- < Rp1000.000
- Rp 1000.000 - Rp 3000.000
- Rp 3000.000 - Rp 5000.000
- Rp 5000.000 - Rp 7000.000
- > Rp 7000.000

Waktu lama penggunaan gopay:

- 1 bulan - 6 bulan
- 6 bulan -1 tahun

- >1>Dari satu tahun

Lampiran 2

pernyataan untuk responden

VARIABEL IDENTITAS MEREK X1

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	ST	STS
1	Gopay salah satu alat pembayaran elektronik terbaik.					
2	Gopay memiliki mercen /mitra kerjasama yang mudah ditemui.					
3	gopay memiliki logo dan slogan yang unik berbeda dari para pesaingnya.					
4	Informasi iklan gopay sangat mudah dijumpai dan mudah dipahami.					
5	Mudah mengenali produk gopay hanya dengan melihat logo saja.					
6	gopay memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
7	memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.					

VARIABEL CITRA MEREK X2

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	ST	STS
1	Ketika ingin menggunakan alat pembayaran digital Gopay adalah merek yang pertama kali diingat.					
2	Memberikan rasa percaya diri menggunakan pembayaran melalui gopay.					
3	Gopay solusi didalam membantu transaksi digital yang mudah.					
4	memiliki pelayanan yang cepat tanggap dalam mengatasi keluhan.					
5	proses transaksi dengan teknolog yang canggih dan mudah.					
6	gopay memberikan jaminan perlindungan konsumen dan data transaksi.					

VARIABEL KEPERCAYAAN MEREK X3

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	ST	STS
1	Keamanan bertransaksi menggunakan fitech gopay.					
2	Kemudahan bertransaksi menggunakan fitech gopay.					
3	Kelengkapan di dalam fitur- fitur gopay.					
4	Kecepatan dalam penegcekan saldo dan pembayaran menggunakan gopay.					
5	Kemudahan didalam melakukan pengisian saldo go-pay.					
6	Mitra/mercen terpercaya di dlam penggunaan dan bertransaksi gopay.					

VARIABEL LOYALITAS PELANGAN Y

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	ST	STS
1	Saya akan melakukan pengulan transaksi berulang pada gopay.					

2	Gopay akan menjadi pilihan pertama saya ketika melakukan pembayaran secara digital.					
3	Merasa puas menggunakan gopay.					
4	Saya merasa loyal terhadap gopay.					
5	Saya akan merekomendasikan fitech gopay kepada teman saya dan orang sekitar saya.					

Lampiran 3

Data Kuesioner Hasil Jawaban Responden Dengan Sampel 100 Orang

Item Pernyataan-Pernyataan VARIABEL PRODUK (X1)							Jumlah (X1)	Item Pernyataan- Pernyataan VARIABEL PRODUK (X2)							Jumlah (X2)
5	5	4	5	5	4	5	33	4	4	5	4	4	4	25	
4	5	4	3	3	4	5	28	4	3	4	4	4	3	22	
4	4	3	5	4	5	5	30	5	4	5	4	4	5	27	
4	3	5	4	4	3	3	26	4	3	3	3	3	4	20	
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	3	4	20	
2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	
4	5	2	4	3	4	4	26	3	3	4	3	4	5	22	
3	4	4	4	4	4	5	28	3	3	4	4	4	5	23	
4	5	4	4	5	5	5	32	5	4	3	3	5	5	25	
4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	4	5	4	5	27	
5	5	5	5	4	4	5	33	3	3	4	3	4	4	21	
3	3	4	5	3	4	4	26	4	3	3	4	3	5	22	
5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	
5	4	3	4	3	5	5	29	5	5	5	4	5	4	28	
4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	3	5	4	23	
4	3	3	4	4	3	4	25	3	5	5	5	4	5	27	
3	4	3	5	4	3	4	26	4	4	5	5	4	4	26	
4	5	4	3	4	4	3	27	5	4	5	5	4	5	28	
5	5	5	5	5	5	4	34	4	5	5	5	4	5	28	
4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	4	4	4	4	22	
3	5	4	3	1	3	3	22	3	4	5	5	4	5	26	
3	3	3	3	5	3	5	25	5	5	5	5	5	5	30	
5	5	5	4	5	4	4	32	4	4	4	4	5	4	25	
3	3	4	4	4	3	4	25	4	4	4	4	4	4	24	
3	3	4	4	3	4	4	25	3	3	4	4	5	4	23	
5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	4	4	5	26	
4	5	3	5	3	4	4	28	4	5	5	4	4	5	27	
4	3	4	5	5	4	4	29	3	5	4	4	4	5	25	

4	5	4	5	5	4	4	31	4	5	5	4	4	5	27
2	3	5	4	5	4	4	27	5	5	5	4	5	5	29
4	4	5	3	4	5	5	30	5	4	5	3	4	4	25
3	4	3	5	4	4	3	26	4	2	4	4	3	3	20
4	4	4	5	4	5	4	30	4	4	5	5	4	4	26
4	5	4	5	4	4	4	30	5	5	4	5	5	5	29
1	3	1	3	5	3	3	19	3	1	3	4	3	5	19
4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30
3	3	5	5	3	4	4	27	3	4	4	5	5	5	26
3	4	4	3	3	3	4	24	4	4	4	3	4	3	22
4	5	4	5	5	5	5	33	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	5	28	3	5	5	5	4	4	26
3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	5	5	5	5	28
4	5	5	5	4	3	3	29	3	4	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	3	4	4	29	3	3	3	3	4	3	19
4	4	4	5	5	4	5	31	3	3	4	4	4	3	21
5	5	4	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	29
3	3	2	3	3	3	3	20	3	4	5	5	4	3	24
5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	4	28
4	4	4	4	4	5	5	30	5	4	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	5	5	30	4	5	4	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	5	5	4	4	30	3	4	5	4	3	4	23
3	3	4	3	4	4	5	26	4	4	4	4	5	4	25
4	5	4	4	3	5	5	30	4	5	5	5	5	5	29
3	3	3	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	4	4	31	5	5	4	4	5	4	27
4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23
5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	29
4	5	5	4	4	4	4	30	5	5	4	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	4	4	3	4	23
4	4	2	2	5	3	3	23	2	3	4	2	4	4	19
4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	3	4	21
4	4	4	5	5	5	4	31	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	4	4	4	32	5	4	4	5	5	5	28
1	1	1	1	3	3	3	13	4	1	2	3	3	5	18
3	3	4	4	5	4	5	28	2	3	3	3	4	3	18
3	3	4	4	5	4	5	28	2	3	3	3	4	4	19
4	3	3	3	4	3	3	23	4	3	4	4	2	4	21
5	4	5	4	5	4	5	32	4	5	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	35	3	2	5	4	5	4	23

4	4	3	4	4	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29
4	3	4	3	4	4	5	27	4	5	4	4	5	4	26
3	4	4	3	4	4	5	27	4	4	3	5	5	4	25
4	5	5	5	5	3	5	32	5	5	5	5	5	4	29
1	2	3	4	5	4	3	22	2	1	2	3	4	5	17
4	3	3	2	4	3	4	23	3	5	3	3	4	4	22
3	5	5	2	5	4	3	27	1	3	4	2	3	3	16
4	4	5	5	5	4	5	32	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	4	3	3	22	2	4	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	3	2	3	3	15
4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	4	21
4	4	5	4	4	4	4	29	3	3	3	4	5	5	23
4	5	5	4	4	5	4	31	4	5	4	5	5	5	28
4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30
4	3	3	4	3	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	3	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	5	5	4	5	31	5	4	5	4	4	5	27
4	5	4	4	5	4	5	31	4	3	4	5	4	5	25
4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	5	4	4	5	28
3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	3	3	4	3	21
4	3	4	5	4	5	4	29	4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	5	4	4	3	25
4	4	5	5	4	3	4	29	3	4	4	4	5	4	24
3	3	4	4	4	4	5	27	5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	5	4	5	4	28
3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	5	5	4	5	32	4	5	5	5	5	5	29

Item Pernyataan-Pernyataan Variabel Kepercayaan Merek (X3)						Jumlah (X3)	Item Pernyataan-Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan(X1)					Jumlah (Y)
5	5	5	4	4	4	27	5	5	3	3	3	19
4	3	4	4	4	4	23	3	3	4	3	5	18
4	4	4	5	4	5	26	3	4	3	3	5	18
4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	4	17
5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	3	3	19

5	5	3	5	5	3	26	4	3	4	4	5	20
4	4	4	5	4	5	26	4	3	3	4	3	17
4	5	4	3	4	4	24	4	5	4	5	5	23
3	4	1	4	2	4	18	3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
4	3	4	5	4	4	24	5	4	4	5	5	23
5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	4	24
3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	4	23
4	4	5	4	5	4	26	3	3	3	4	4	17
4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	4	26	5	3	3	2	3	16
3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	4	18
5	4	5	5	5	5	29	3	3	3	2	4	15
5	5	5	3	4	5	27	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	5	4	23	3	3	4	4	4	18
5	4	3	3	4	3	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	30	3	3	4	4	4	18
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	5	22
4	4	4	3	3	5	23	4	4	5	3	3	19
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	5	5	24
5	5	4	2	3	3	22	5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	4	22	3	3	3	3	4	16
5	5	4	5	5	3	27	4	3	4	5	4	20
5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	1	3	13
4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	5	4	23

4	4	4	4	5	4	25	3	4	3	4	4	18
4	4	4	4	4	5	25	3	3	4	3	3	16
4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	4	5	24
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	4	29	5	3	3	4	4	19
5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	4	5	23
5	4	3	5	5	5	27	3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	5	3	17
4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	3	19
5	5	5	3	4	4	26	5	5	3	5	5	23
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	21
3	5	5	5	5	5	28	5	5	4	4	5	23
4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	4	4	22
3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	21
5	4	3	4	3	3	22	5	4	5	4	4	22
3	4	4	5	4	4	24	4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	4	4	24	5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	4	3	25	3	3	4	3	5	18
4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	5	4	21
5	4	5	5	4	4	27	4	5	4	4	4	21
3	4	3	5	5	5	25	5	3	4	4	4	20
3	3	3	3	4	4	20	2	2	3	2	3	12
4	4	4	3	4	4	23	4	4	5	4	5	22
5	4	4	3	3	4	23	4	3	4	4	3	18
5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	4	24
2	3	3	3	3	3	17	1	1	3	2	2	9

5	4	3	3	3	3	21	1	2	4	4	4	15
4	4	3	3	3	3	20	3	2	3	4	2	14
4	4	4	3	3	3	21	2	3	4	3	4	16
4	5	4	5	4	5	27	4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	4	5	18
4	5	4	5	5	5	28	3	3	3	4	4	17
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	4	22
5	2	4	5	2	3	21	3	3	4	4	5	19
1	2	3	4	5	4	19	3	2	4	2	4	15
4	4	3	3	4	3	21	3	3	3	3	2	14
3	4	4	5	4	4	24	3	1	3	3	3	13
4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	3	19
3	4	3	4	3	3	20	3	2	4	3	3	15
2	1	3	3	3	3	15	3	3	4	2	2	14
3	3	4	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22
5	4	4	3	4	5	25	4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	4	5	24
3	3	5	4	4	3	22	5	4	5	5	4	23
5	5	5	4	5	5	29	4	5	4	4	5	22
4	4	4	5	5	4	26	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	5	22
5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	4	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	4	25	4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	5	4	26	5	4	3	4	3	19
4	3	4	5	5	5	26	4	2	4	3	4	17
3	3	3	4	5	4	22	4	3	4	4	4	19

5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	24

Lampiran 4

Deskripsi Karakteristik Responden Fintech (Gopay)

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	56	56.0	56.0	56.0
	Perempuan	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<17 tahun - 20 tahun	22	22.0	22.0	22.0
	21tahun - 25 tahun	61	61.0	61.0	83.0
	26tahun- 30 tahun	13	13.0	13.0	96.0
	31 tahun - 45 tahun	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pegawai negeri	5	5.0	5.0	5.0
	pegaway swasta	15	15.0	15.0	20.0
	pelajar / mahasiswa	62	62.0	62.0	82.0
	wirausaha	10	10.0	10.0	92.0
	yang lain.....	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasila Perbulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp1000.000	39	39.0	39.0	39.0
> Rp 7000.000	2	2.0	2.0	41.0
Rp 1000.000 - Rp 3000.000	43	43.0	43.0	84.0
Rp 3000.000 - Rp 5000.000	11	11.0	11.0	95.0
Rp 5000.000 - Rp 7000.000	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Waktu Lama Penggunaan Gopay

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 bulan - 6 bulan	54	54.0	54.0	54.0
1>Dari satu tahun	25	25.0	25.0	79.0
6 bulan -1 tahun	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5 uji frekuensi

X1. Citra Merek

Pertanyaan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	2	2.0	2.0	5.0
3	24	24.0	24.0	29.0
4	54	54.0	54.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	1	1.0	1.0	2.0
	3	27	27.0	27.0	29.0
	4	40	40.0	40.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	3	3.0	3.0	5.0
	3	21	21.0	21.0	26.0
	4	43	43.0	43.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	19	19.0	19.0	23.0
	4	37	37.0	37.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	3	17	17.0	17.0	18.0
	4	42	42.0	42.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

pertanyaan_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	21.0	21.0	21.0
	4	52	52.0	52.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

pertanyaan_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20.0	20.0	20.0
	4	39	39.0	39.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Citra merek X2

pertanyaan_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	6	6.0	6.0	7.0
	3	24	24.0	24.0	31.0
	4	43	43.0	43.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

pertanyaan_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	3	3.0	3.0	6.0
	3	22	22.0	22.0	28.0
	4	40	40.0	40.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	16	16.0	16.0	18.0
	4	45	45.0	45.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	17	17.0	17.0	20.0
	4	50	50.0	50.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	13	13.0	13.0	14.0
	4	54	54.0	54.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13.0	13.0	13.0
	4	48	48.0	48.0	61.0
	5	39	39.0	39.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Kepercayaan merek x3

pertanyaan.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	18	18.0	18.0	21.0
	4	40	40.0	40.0	61.0
	5	39	39.0	39.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

pertanyaan.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	14	14.0	14.0	17.0
	4	50	50.0	50.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

pertanyaan.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	3	18	18.0	18.0	19.0
	4	56	56.0	56.0	75.0

	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	23	23.0	23.0	24.0
	4	35	35.0	35.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	15	15.0	15.0	17.0
	4	42	42.0	42.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	19.0	19.0	19.0
	4	47	47.0	47.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Loyalitas Pelanggan Y

pertanyaan.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	2	2.0	2.0	4.0

3	29	29.0	29.0	33.0
4	40	40.0	40.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	6	6.0	6.0	8.0
	3	29	29.0	29.0	37.0
	4	33	33.0	33.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	25.0	25.0	25.0
	4	46	46.0	46.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pertanyaan.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	6	6.0	6.0	7.0
	3	16	16.0	16.0	23.0
	4	50	50.0	50.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PERTANYAAN. 4	Pearson Correlation	.390 [*]	.221	.231	1	.465 ^{**}	.524 ^{**}	.454 [*]	.681 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.033	.241	.219		.010	.003	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYAAN. 5	Pearson Correlation	.308	.089	.408 [*]	.465 ^{**}	1	.385 [*]	.446 [*]	.671 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.097	.641	.025	.010		.035	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYAAN. 6	Pearson Correlation	.526 ^{**}	.506 ^{**}	.269	.524 ^{**}	.385 [*]	1	.623 ^{**}	.788 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.150	.003	.035		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYAAN. 7	Pearson Correlation	.360	.287	.078	.454 [*]	.446 [*]	.623 ^{**}	1	.663 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.051	.124	.681	.012	.013	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTA.X1	Pearson Correlation	.752 ^{**}	.636 ^{**}	.550 ^{**}	.681 ^{**}	.671 ^{**}	.788 ^{**}	.663 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas X2

Correlations

		PERTANY AAN.1	PERTANY AAN.2	PERTANY AAN.3	PERTANY AAN.4	PERTANY AAN.5	PERTANY AAN.6	TOTAL. X2
PERTANYA AN.1	Pearson Correlation	1	.428*	.293	.143	.396*	.246	.616**
	Sig. (2-tailed)		.018	.116	.452	.030	.191	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.2	Pearson Correlation	.428*	1	.656**	.565**	.357	.526**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.001	.053	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.3	Pearson Correlation	.293	.656**	1	.621**	.413*	.357	.808**
	Sig. (2-tailed)	.116	.000		.000	.023	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.4	Pearson Correlation	.143	.565**	.621**	1	.076	.372*	.670**
	Sig. (2-tailed)	.452	.001	.000		.688	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.5	Pearson Correlation	.396*	.357	.413*	.076	1	.144	.558**
	Sig. (2-tailed)	.030	.053	.023	.688		.446	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.6	Pearson Correlation	.246	.526**	.357	.372*	.144	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.191	.003	.053	.043	.446		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.616**	.866**	.808**	.670**	.558**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

N	30	30	30	30	30	30	30
---	----	----	----	----	----	----	----

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

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

Ujivaliditas Y

Correlations

		PERTANY AAN.1	PERTANY AAN.2	PERTANY AAN.3	PERTANY AAN.4	PERTANY AAN.5	TOTA L.Y
PERTANYA AN.1	Pearson Correlation	1	.690**	.556**	.438*	.189	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.016	.318	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.2	Pearson Correlation	.690**	1	.608**	.575**	.260	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.166	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.3	Pearson Correlation	.556**	.608**	1	.591**	.357	.812**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.4	Pearson Correlation	.438*	.575**	.591**	1	.556**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PERTANYA AN.5	Pearson Correlation	.189	.260	.357	.556**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.318	.166	.053	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.750**	.819**	.812**	.836**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 7

Uji reabilitas X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	7

Uji reabilitas X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	6

Uji reabilitas X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

Uji reabilitas Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

Lampiran 8

Uji normalitas

		IDENTITAS_	CITRA_MER	KEPERCAY	LOYALITAS_
		MEREK	EK	AAN_MERE	PELANGAN
				K	
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	28.36	24.49	24.83	19.80
	Std. Deviation	4.091	3.474	3.373	3.447
Most Extreme Differences	Absolute	.085	.088	.086	.088
	Positive	.052	.056	.063	.066
	Negative	-.085	-.088	-.086	-.088
Test Statistic		.085	.088	.086	.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 ^c	.052 ^c	.067 ^c	.052 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.585	2.222		.713	.477		
	IDENTITAS_MEREK	.168	.081	.199	2.060	.042	.636	1.573

CITRA_MEREK	.407	.113	.410	3.590	.001	.456	2.192
KEPERCAYAAN_MEREK	.141	.115	.138	1.722	.225	.468	2.136

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.585	2.222		.713	.477
	IDENTITAS_MEREK	.168	.081	.199	2.060	.042
	CITRA_MEREK	.407	.113	.410	3.590	.001
	KEPERCAYAAN_MEREK	.141	.115	.138	1.722	.225

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X1 * Y	Between Groups	(Combined)	694.233	14	49.588	4.378	.000
		Linearity	425.282	1	425.282	37.545	.000
		Deviation from Linearity	268.951	13	20.689	1.826	.052
		Within Groups	962.807	85	11.327		
		Total	1657.040	99			
X2 * Y	Between Groups	(Combined)	567.561	14	40.540	5.492	.000
		Linearity	459.125	1	459.125	62.199	.000
		Deviation from Linearity	108.436	13	8.341	1.130	.346
		Within Groups	627.429	85	7.382		
		Total	1194.990	99			
X3 *	Between Groups	(Combined)	438.428	14	31.316	3.871	.000

Y	Groups	Linearity	324.345	1	324.345	40.090	.000
		Deviation from Linearity	114.083	13	8.776	1.085	.383
	Within Groups		687.682	85	8.090		
Total		1126.110	99				

Lampiran 9

Uji hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.655 ^a	.429	.411	2.645	2.219

a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN_MEREK, IDENTITAS_MEREK, CITRA_MEREK

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGAN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.429	.411	2.645

a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN_MEREK, IDENTITAS_MEREK, CITRA_MEREK

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	504.462	3	168.154	24.039	.000 ^b
	Residual	671.538	96	6.995		
	Total	1176.000	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGAN

b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN_MEREK, IDENTITAS_MEREK, CITRA_MEREK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.585	2.222		.713	.477
	IDENTITAS_MEREK	.168	.081	.199	2.060	.042
	CITRA_MEREK	.407	.113	.410	3.590	.001
	KEPERCAYAAN_MER EK	.141	.115	.138	1.722	.225

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGAN