

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian Sahin *et al.*, (2011) terdapat pada kekuatan pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek. Pada penelitian Sahin *et al.*, (2011), kepuasan konsumen lebih dominan pengaruhnya terhadap loyalitas merek. Sedangkan pada penelitian ini, kepercayaan konsumen lebih dominan pengaruhnya terhadap loyalitas merek. Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian Sahin *et al.*, (2011) tersebut dimungkinkan terjadi karena subyek dan obyek penelitian yang berbeda. Pada penelitian ini subyek penelitiannya adalah konsumen produk *smartphone* sedangkan pada penelitian Sahin *et al.*, (2011) adalah konsumen produk automobil. Obyek penelitian yang berbeda (*smartphone* dan kendaraan/mobil) tentunya akan berdampak pada perbedaan perilaku konsumen khususnya dalam konteks kepuasan dan kepercayaan. Konsumen dalam industri *smartphone* dimungkinkan lebih loyal pada sebuah merek karena produk/merek *smartphone* yang digunakannya dapat dipercaya. Hal ini berkaitan dengan risiko yang tidak mudah untuk diprediksi dari penggunaan produk *smartphone* dibandingkan penggunaan produk automobil.

BAB V

PENUTUP

Bab lima ini penulis akan mengambil kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya penulis membuat implikasi bagi pihak manajerial dan merumuskan saran serta memaparkan keterbatasan penelitian.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel memediasi:
 - a. Pengalaman merek mampu memprediksi 42,1% perubahan kepuasan konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Artinya, semakin baik pengalaman konsumen dalam menggunakan *smartphone* merek Samsung akan mampu meningkatkan kepuasan konsumen pada *smartphone* merek Samsung.
 - b. Pengalaman merek mampu memprediksi 26,4% perubahan loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Artinya, semakin baik pengalaman konsumen dalam menggunakan *smartphone* merek Samsung secara nyata akan meningkatkan loyalitas konsumen pada *smartphone* merek Samsung.
 - c. Kepuasan konsumen mampu memprediksi 69% perubahan loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Kepuasan konsumen

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Artinya, semakin tinggi kepuasan konsumen pada *smartphone* merek Samsung akan mampu meningkatkan loyalitas konsumen pada *smartphone* merek Samsung.

- d. Kepuasan konsumen berperan dalam memediasi pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas konsumen akan semakin tinggi saat terlebih dahulu konsumen puas atas penggunaan *smartphone* merek Samsung.
- 2. Pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas konsumen dengan kepercayaan konsumen sebagai variabel memediasi:
 - a. Pengalaman merek mampu memprediksi 42% perubahan kepercayaan konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Artinya, semakin baik pengalaman konsumen dalam menggunakan *smartphone* merek Samsung akan mampu meningkatkan kepercayaan konsumen pada *smartphone* merek Samsung.
 - b. Pengalaman merek mampu memprediksi 26,4% perubahan loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Pengalaman merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada

produk *smartphone* merek Samsung. Artinya, semakin baik pengalaman konsumen dalam menggunakan *smartphone* merek Samsung akan mampu meningkatkan loyalitas konsumen pada *smartphone* merek Samsung.

- c. Kepercayaan konsumen mampu memprediksi 71,6% perubahan loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Artinya, semakin tinggi kepercayaan konsumen pada *smartphone* merek Samsung akan mampu meningkatkan loyalitas konsumen pada *smartphone* merek Samsung.
- d. Kepercayaan konsumen berperan dalam memediasi pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas konsumen pada produk *smartphone* merek Samsung. Pengaruh pengalaman konsumen terhadap loyalitas konsumen akan semakin tinggi saat terlebih dahulu konsumen percaya pada produk *smartphone* merek Samsung.

5.2. Implikasi Manajerial

Menciptakan loyalitas konsumen pada produk atau merek perusahaan merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Hal ini karena loyalitas konsumen pada sebuah merek akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Pihak manajemen harus mengelola strategi pemasaran dengan baik dan memberikan perbatian pada aspek-aspek yang mampu menumbuhkan loyalitas konsumen.

Penelitian ini memberikan informasi bahwa peningkatan loyalitas konsumen pada *smartphone* merek Samsung dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen pada *smartphone* merek Samsung melalui kebijakan peningkatan pengalaman merek.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dirumuskan saran khususnya bagi produsen atau pemasar produk *smartphone* merek Samsung. Saran yang penulis anjukan didasarkan dari penilaian terendah dari masing-masing variabel penelitian yang mempengaruhi loyalitas merek yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel pengalaman merek fokus pada indikator “Kesulitan dalam menggunakan *smartphone* Samsung”. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan melengkapi produk dengan informasi mengenai cara pemakaian yang detail dan penanganan masalah secara sederhana atas produk-produk *smartphone* Samsung, dan akan lebih mudah dipahami apabila panduan pemakaian yang sederhana dapat ditampilkan dan diperagakan langsung pada ponsel tidak lagi pada buku panduan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar konsumen pemula (pertama kali menggunakan *smartphone* Samsung) dapat dengan mudah mengoperasikan *smartphone* Samsung dan mampu mengatasi mal fungsi yang dialami.
2. Pada variabel kepuasan fokus pada indikator “Layanan purna jual yang diberikan oleh Samsung”. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan *service centre* yang mudah untuk dijangkau dan menjaga ketersediaan suku cadang dalam jumlah yang mencukupi. Hal ini

dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan purna jual bagi konsumen pengguna *smartphone* Samsung.

3. Pada variabel kepercayaan fokus pada indikator “Samsung bersedia mengganti rugi apabila terdapat permasalahan pada produknya”. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan garansi penuh pada setiap produk *smartphone* Samsung (seperti penggantian produk baru) dalam jangka waktu tertentu selama masa garansi berlaku.

5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran

Loyalitas konsumen dapat berbeda dari penggunaan varian produk yang berbeda pula. Hal ini karena masing-masing produk memiliki kinerja yang berbeda satu dengan yang lainnya. Produk dengan fitur, fasilitas, desain yang lebih lengkap atau bagus akan memberikan *outcomes* (kepuasan, kepercayaan dan loyalitas) yang lebih tinggi pula. Kondisi inilah yang menjadi keterbatasan penelitian ini karena penulis menggunakan semua seri *smartphone* merek Samsung. Berdasarkan hal tersebut maka hasil penelitian ini tidak dapat dengan tepat untuk memprediksi tingkat kepuasan, kepercayaan maupun loyalitas dari pengguna *smartphone* merek Samsung. Pada penelitian sejenis di masa yang akan datang sebaiknya hanya menggunakan seri tertentu saja dari *smartphone* merek Samsung.

Keterbatasan lainnya yang dirasakan peneliti dalam penelitian ini yaitu metode penggunaan sampel penelitian yang masih terlalu spesifik dan kurang luas serta jumlah yang masih tergolong sedikit dimana peneliti menggunakan sampel

penelitian sejumlah 150 responden yang merupakan mahasiswa/i di Yogyakarta yang merupakan pengguna *smartphone* Samsung. Peneliti menyarankan pada penelitian sejenis dimasa yang akan datang dapat lebih menjeneralisasi responden penelitian dengan memilih masyarakat umum atau lingkup daerah yang lebih luas serta jumlah yang lebih banyak agar terdapat variasi respon yang lebih baik lagi, sehingga harapannya dengan menggunakan responden yang lebih mendapatkan hasil yang lebih subjektif dan tingkat keakuriasan hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih tinggi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (1996). *Building Strong Brand*. New York; The Free Press.
- Akin, Murat (2016). “Impact of Brand Experience Built by GSM Operators in Turkey on Young Consumers’ Brand Loyalty”, *International Review of Management and Business Research* Vol.5.
- Anto Dajan, 2010, *Pengantar Metode Statistik jilid II*, cetakan kedelapan belas,. Pustaka LP3ES, Jakarta.

- Al-Msallam, Samaan (2015). "Customer Satisfaction and Brand Loyalty In The Hotel Industry", *European Scientific Journal* October 2015.
- Arikunto, S., (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Brakus, J.J., Schmitt, B.H. and Zarantonello L. (2009). "Brand Experience; What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty?", *Journal of Marketing*, 74, 52-68.
- Caruana, A., (2002), "Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction,"Service loyalty", *European Journal of Marketing*, Vol. 36 Iss 7/8 pp. 811 – 828.
- Christiana, N., (2006), "Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta", *Skripsi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, B.M. (2001). "The Chain of Effects From Brand Trust and Brand Affects to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty". *Journal of Marketing*, 65, 81-93.
- Chinomona, Richard (2013). "An Empirical Examination Of The Predictors Of Consumer Compulsive Buying As An "Impulse Control Disorder Not Otherwise Specified": A branding Perspective", *The Journal of Applied Business Research* – November/December 2013 Volume 29, Number 6.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler, (2008), *Business Research Methods*, Tenth Edition, Mc. Graw Hill.
- Dalrymple, D.J., Parsons, L.J., (2000), *Marketing Management "Text and Cases"*, 7th edition, John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Ghozali, Imam (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (1995), *Menumbuh dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Edisi Revisi Terbaru.
- Ha H.Y., Perks H. (2005), "Effects of consumer perceptions of brand experience on the web: Brand familiarity, satisfaction and brand trust". *Journal of Consumer Behaviour* 4:438-452.

- Jogiyanto, H., (2005), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Penerbit BPFE Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- IDC, (2016), *Smartphone Vendor Market Share 2016 Q1*, diakses dari <http://www.idc.com/prodserv/smartphone-market-share.jsp> pada tanggal 31 Oktober 2016.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry (2008), *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K., (2009), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kurniawan, Dara., (2015), “Pengaruh Brand Trust Dan Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty: Studi Pada Pengguna Iphone Di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta Angkatan 2011-2014”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kusuma, Yohanes S., (2014), “Pengaruh Brand Experience Terhadap Brand Loyalty Melalui Brand Satisfaction Dan Brand Trust Harley Davidson Di Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.2, No.1, (2014) 1-11
- Lau, G. T. and Lee, S. H. (1999), “Consumers’ Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty”, *Journal of Market Focused Management*, 4:341-370.
- Lee, Y. K., Lee, C. K., Lee, S. K. & Babin, B. J. (2008). “Festivalscapes and patrons’ emotions, satisfaction, and loyalty”. *Journal of Business Research*, 61(1), 56-64.
- Manurung, D. (2009), “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati”, *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara.
- Milind, Lele. (1991), *The Customer Key*. Toronto; John Wiley & Sons Inc.
- Morgan, Robert M. and Hunt, S.D. (1994), “The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing”, *Journal of Marketing*, Vol. 58, July, pp. 20-38.
- Oliver, Richard L. (1997), *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer*, New York: McGraw Hill.

- Sahin, Azize., Cemal Zehir, Hakan Kitapçı (2011). “The Effects of Brand Experience, Trust and Satisfaction on Building Brand Loyalty; An Empirical Research On Global Brands”, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 24 (2011).
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Schiffman, L.G., Kanuk L.L., Wisenbilt, J., (2009), *Consumer Behavior*, 10th Edition, Pearson Education Limited, England.
- Shoham, A., & Brencic, M. (2003). *Compulsive Buying Behavior*. Journal of Consumer Marketing, 20(2), 127-138.
- Solomon, M.R., (2013), *Consumer Behavior – Buying, Having, and Being*, 10th Edition, Pearson Education Limited, England.
- Suara UM, (2016), *Definisi Kepuasan*, diakses dari [http://suara.um.ac.id/?tag=definisi-kepuasan pada tanggal 3 Oktober 2016](http://suara.um.ac.id/?tag=definisi-kepuasan_pada_tanggal_3_Oktobre_2016).
- Sugiyono, (2010), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2012), *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto (2006), *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjahyadi, Rully Arlan, (2006). “Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek”. *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 1, Nov. 2006.
- Tjiptono, F., (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Ukiwindari, C., (2013), “Pengaruh Brand Satisfaction Terhadap Brand Trust Dan Brand Affect Serta Dampaknya Pada Brand Loyalty Dan Brand Risk Dalam Pembelian Produk Dengan Merek Terkenal”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Upamannu, Nischay K., Garima Mathur (2015). “Effect Of Kepercayaan merek, Brand Affect And Brand Image On Customer Loyalitas merek And

Consumer Brand Extension Attitude In Fmcg Sector”, *PRiMa: Practices and Research in Marketing* Volume 3 Issue 2 April 2012.

Zarantonello, L. and Schmitt, B.H. (2010), “Using the brand experience scale to profile consumers and predict consumer behavior”, *Journal of Brand Management*, Vol. 17 No. 7, pp. 532-40.

Zhao, X., Lunch Jr., J. G., & Chen, Q. (2010). “Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths About Mediation Analysis”. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197-206.

Zhou, Z., Zhang, Q., Su, C., & Zhou, N. (2012). “How do brand communities generate brand relationships? Intermediate mechanisms”. *Journal of Business Research*, 65(7): 890–895.



Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan topik "**Pengalaman Merek, Kepuasan Merek, Dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek: Studi Pada Pengguna Smarphone Samsung**". Peneliti menggunakan instumen berupa kuesioner dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan saudara/saudari dapat menjawab kuesioner ini dengan sejurnya sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi apapun yang saudara/saudari berikan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian dan dijaga kerahasiannya.

Bersama ini saya mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Nama	:	Haldy Koesoema
No. Mahasiswa	:	12 03 20062
Fakultas	:	Ekonomi
Jurusan	:	Manajemen

Mohon bantuan kepada Saudara untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Atas segala bentuk perhatiannya saya mengucapkan terima kasih.

KUESIONER BAGIAN I :

Peneliti memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini dengan memberi tanda ✓ pada kotak *item* pilihan yang telah tersedia dibawah ini sesuai dengan kondisi dan jawaban yang dirasa paling benar, profil responden hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiannya oleh peneliti.

I. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Anda:
 - a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia Anda saat ini: _____ tahun
3. Pendapatan atau rata-rata uang saku / bulan Anda:
 - a. < Rp. 500.000
 - b. Rp. 500.001 – Rp. 1.000.000
 - c. Rp. 1.000.001 – Rp. 1.500.000
 - d. Rp. 1.500.001 – Rp. 2.000.000
 - e. > Rp. 2.000.001
4. Apakah Anda saat ini menggunakan *smartphone* merek Samsung?
 - a. Ya
 - b. Tidak (hentikan pengisian kuesioner)
5. Jenis *smartphone* Samsung yang dimiliki:
 - a. Galaxy S Series b. Galaxy Note Series c. Galaxy A Series d. Galaxy J Series
 - e. Galaxy C Series f. Galaxy Grand g. Seri lainnya (Sebutkan)

6. Lama penggunaan *smartphone* merek Samsung:
 - a. < 1 tahun (hentikan pengisian kuesioner)
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. > 2 tahun

7. Apakah *smartphone* Samsung anda sekarang ini merupakan *smartphone* Samsung pertama yang Anda gunakan?
- Ya
 - Tidak
8. *Handphone* atau *smartphone* yang digunakan sebelum memiliki Samsung:
- Samsung
 - Merek lain (sebutkan) _____

II. Butir Pertanyaan dan Pernyataan

Berikan tanda centang (✓) pada salah satu dari kotak jawaban di sisi kanan yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketentuan penomoran pilihan adalah sebagai berikut:

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

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
	Variabel Pengalaman Merek	STS	TS	N	S	SS
1	Saya terkesan ketika melihat dan merasakan <i>smartphone</i> Samsung					
2	<i>Smartphone</i> Samsung menarik perhatian saya					
3	<i>Smartphone</i> Samsung tidak menarik bagi saya					
4	Saya merasa senang selama saya menggunakan <i>smartphone</i> Samsung					
5	Saya mengagumi <i>smartphone</i> Samsung					
6	Samsung merupakan merek yang menarik perhatian					
7	Saya melibatkan <i>smartphone</i> Samsung pada setiap aktifitas yang saya lakukan					
8	Saya merasakan pengalaman yang berkesan ketika menggunakan <i>smartphone</i> Samsung					
9	Tidak setiap waktu saya melibatkan <i>smartphone</i> Samsung dalam setiap aktifitas yang saya lakukan					
10	Banyak pertimbangan yang muncul sebelum melakukan keputusan untuk memilih menggunakan <i>smartphone</i> Samsung					
11	Saya merasa kesulitan dalam menggunakan <i>smartphone</i> Samsung					
12	Merek Samsung menimbulkan rasa keingintahuan saya terhadap produknya dan memberikan solusi atas kebutuhan saya					

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
	Variabel Kepuasan Merek	STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh merek Samsung.					
2	Saya sangat puas dengan merek Samsung					
3	Saya sangat senang dengan merek Samsung					
4	Saya sangat senang dengan layanan yang diberikan oleh merek Samsung					
5	Samsung telah melakukan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan saya					
6	Saya sangat puas dengan layanan purna jual yang diberikan oleh Samsung					
7	Saya percaya jika menggunakan merek Samsung dapat memberikan pengalaman yang sangat memuaskan					
8	Saya merasa telah membuat keputusan yang benar ketika memutuskan untuk menggunakan <i>smartphone</i> Samsung					
9	Saya merasa memiliki kecanduan pada <i>smartphone</i> Samsung					

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
Variabel Kepercayaan Merek		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa Samsung memberikan kepedulian yang baik kepada para pelanggannya					
2	Samsung sesuai dengan ekspektasi saya					
3	Saya merasa percaya diri menggunakan <i>smartphone</i> Samsung					
4	Saya merasa <i>smartphone</i> Samsung tidak mengecewakan					
5	Samsung menjamin kepuasan saya					
6	Samsung sangat jujur dan sungguh-sungguh dalam menangani kekhawatiran saya					
7	Saya mengandalkan Samsung untuk dapat memberikan solusi atas permasalahan dan kebutuhan saya					
8	Samsung bersedia melakukan segala upaya untuk memuaskan pelanggannya					
9	Samsung bersedia mengganti rugi apabila terdapat permasalahan pada produknya					

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
Variabel Loyalitas Merek		STS	TS	N	S	SS
1	Saya berniat untuk melakukan pembelian pada merek Samsung di kemudian hari					
2	Saya berniat untuk membeli produk-produk lain dari Samsung					
3	Saya mempertimbangkan Samsung sebagai pilihan pertama dalam kategori produk <i>smartphone</i>					

4	Dilain waktu bila saya ingin membeli <i>smartphone</i> , saya akan membeli pada merek yang sama yaitu Samsung.				
5	Saya akan tetap menjadi pelanggan yang loyal pada merek Samsung				
6	Saya bersedia untuk membayar dengan harga yang lebih tinggi (<i>premium</i>) untuk mendapatkan produk Samsung dibandingkan merek lainnya				
7	Saya akan membeli produk Samsung lagi, jika Samsung bersedia memberikan harga yang lebih murah				
8	Iklan-iklan yang ditayangkan oleh merek pesaing lainnya tidak mengurangi ketertarikan saya untuk melakukan pembelian pada merek Samsung				
9	Saya mengatakan hal-hal yang positif tentang merek Samsung kepada orang lain				
10	Saya merekomendasikan merek Samsung kepada orang lain yang memerlukan saran dari saya mengenai <i>smartphone</i>				
11	Saya berniat untuk merekomendasikan merek Samsung kepada orang lain				
12	Saya mempertimbangkan merek Samsung sebagai pilihan pertama dalam beberapa tahun kedepan				
13	Samsung memberikan produk-produk yang saya inginkan				
14	Saya mendapatkan kualitas produk yang sebanding dengan uang yang saya keluarkan				

Link Kuesioner: <https://goo.gl/forms/P4dlh6WY8yAxOSGu1>

The screenshots show the following sections of the survey:

- Title and Description:** The title is "Kuesioner Online "Pengaruh Pengalaman Merek, Kepuasan Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek: Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung"". Below it is a detailed description of the research, mentioning the researcher (Hiday Koesoema), the faculty (Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta), and the topic ("Pengaruh Pengalaman Merek, Kepuasan Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek: Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung"). It also states that the survey is part of a final thesis.
- Section I: Profil Responden**:
 - Jenis Kelamin Anda:** Radio buttons for "Laki-laki" and "Perempuan".
 - Usia Anda saat ini (tahun):** A text input field labeled "Jawaban Anda".
 - Pendapatan atau rata-rata uang saku / bulan Anda:** Radio buttons for income levels: "< Rp. 500.000", "Rp. 500.001 – Rp. 1.000.000", "Rp. 1.000.001 – Rp. 1.500.000", "Rp. 1.500.001 – Rp. 2.000.000", and "> Rp. 2.000.001".
- Section II: Samsung Usage**:
 - Apakah Anda saat ini menggunakan smartphone merek Samsung? ***: Radio buttons for "Ya" and "Tidak (hentikan pengisian kuesioner)".
 - Jenis smartphone Samsung yang dimiliki: ***: Checkboxes for various Samsung models: Galaxy S Series, Galaxy Note Series, Galaxy A Series, Galaxy J Series, Galaxy C Series, and Galaxy Grand. There is also a "Yang lain:" input field.
 - Lama penggunaan smartphone merek Samsung: ***: Radio buttons for usage duration: "< 1 tahun", "1 - 2 tahun", and "> 2 tahun".

Kuesioner Online "Pengaruh Pengalaman Merek, Kepuasan Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek: Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung"

Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdE4eX9TjamNywTR88BnBeVrlDhiMBuGpntFn1VahLptbAiA/viewform?c=0&w=1

> 2 tahun

Apakah smartphone Samsung anda sekarang ini merupakan smartphone Samsung pertama yang Anda gunakan? *

Ya
 Tidak

Merek handphone atau smartphone yang digunakan sebelum memiliki smartphone Samsung saat ini: *

Samsung
 Yang lain: _____

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan - Ketentuan Tambahan

Google Formulir

Kuesioner Online "Pengaruh Pengalaman Merek, Kepuasan Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek: Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung"

* Wajib

II. Butir Pernyataan Kuesioner

Pilihlah jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan cara memilih salah satu opsi pada kolom jawaban yang telah tersedia.

Dimana untuk jawaban:

1 = STS berarti Sangat Tidak Setuju
2 = TS berarti Tidak Setuju
3 = N berarti Netral
4 = S berarti Setuju
5 = SS berarti Sangat Setuju

Mohon diperhatikan apabila terdapat tanda (*Reversed) maka terdapat pembalikan skala linier menjadi:
1 = SS berarti Sangat Setuju s/d 5 = berarti Sangat Tidak Setuju

Variabel Pengalaman Merek

Saya terkesan ketika melihat dan merasakan smartphone Samsung *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Smartphone Samsung menarik perhatian saya *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Smartphone Samsung tidak menarik bagi saya *Reversed *

SS	<input type="radio"/>	STS				
----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----

Saya merasa senang selama saya menggunakan smartphone Samsung *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Kuesioner Online "Peng...

Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdE4eX9TjamNywTR88BnBeVERlDhiMBuGpntFn1VahlptbAiA/formResponse

Saya mengagumi smartphone Samsung *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Samsung merupakan merek yang menarik perhatian *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Saya melibatkan smartphone Samsung pada setiap aktifitas yang saya lakukan *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Saya merasakan pengalaman yang berkesan ketika menggunakan smartphone Samsung *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Tidak setiap waktu saya melibatkan smartphone Samsung dalam setiap aktifitas yang saya lakukan *Reversed *

1	2	3	4	5	
SS	<input type="radio"/>				
					STS

Banyak pertimbangan yang muncul sebelum melakukan keputusan untuk memilih menggunakan smartphone Samsung *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Saya merasa kesulitan dalam menggunakan smartphone Samsung *Reversed *

1	2	3	4	5	
SS	<input type="radio"/>				
					STS

Merek Samsung menimbulkan rasa keingintahuan saya terhadap produknya dan memberikan solusi atas kebutuhan saya *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Variabel Kepuasan Merek

Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh merek Samsung *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Saya sangat puas dengan merek Samsung *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Saya sangat senang dengan merek Samsung *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Saya sangat senang dengan layanan yang diberikan oleh merek Samsung *

1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>				
					SS

Kuesioner Online "Peng..." x

Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdE4eX9TjamNywTR88BnBeVERlDhiMBuGpntFn1VahLptbAiA/formResponse

Samsung telah melakukan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan saya *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Saya sangat puas dengan layanan purna jual yang diberikan oleh Samsung *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Saya percaya jika menggunakan merek Samsung dapat memberikan pengalaman yang sangat memuaskan *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Saya merasa telah membuat keputusan yang benar ketika memutuskan untuk menggunakan smartphone Samsung *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Kuesioner Online "Peng..." x

Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdE4eX9TjamNywTR88BnBeVERlDhiMBuGpntFn1VahLptbAiA/formResponse

Saya merasa telah membuat keputusan yang benar ketika memutuskan untuk menggunakan smartphone Samsung *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Saya merasa memiliki kecanduan / ketergantungan pada smartphone Samsung *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

[KEMBALI](#) [BERIKUTNYA](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan - Ketentuan Tambahan

Google Formulir

Kuesioner Online "Peng..." x

Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdE4eX9TjamNywTR88BnBeVERlDhiMBuGpntFn1VahLptbAiA/formResponse

Variabel Kepercayaan Merek

Saya merasa Samsung memberikan kedulian yang baik kepada para pelanggannya *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Samsung sesuai dengan ekspektasi saya *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Saya merasa percaya diri menggunakan smartphone Samsung *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Saya merasa smartphone Samsung tidak mengecewakan *

STS	<input type="radio"/>	SS				
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Kuesioner Online "Peng...

Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdE4eX9TjamNywTR88BnBeVErDhMBuGpntFn1VahLptbAiA/formResponse

Samsung bersedia mengganti rugi apabila terdapat permasalahan pada produknya *

1 2 3 4 5
STS SS

Variabel Loyalitas Merek

Saya berniat untuk melakukan pembelian pada merek Samsung di kemudian hari *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya berniat untuk membeli produk-produk lain dari Samsung *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya mempertimbangkan Samsung sebagai pilihan pertama dalam kategori produk smartphone *

1 2 3 4 5
STS SS

Dilain waktu bila saya ingin membeli smartphone, saya akan membeli pada merek yang sama yaitu Samsung. *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya akan tetap menjadi pelanggan yang loyal pada merek Samsung *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya bersedia untuk membayar dengan harga yang lebih tinggi (premium) untuk mendapatkan produk Samsung dibandingkan merek lainnya *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya akan membeli produk Samsung lagi, jika Samsung bersedia memberikan harga yang lebih murah *

1 2 3 4 5
STS SS

Iklan-iklan yang ditayangkan oleh merek pesaing lainnya tidak mengurangi ketertarikan saya untuk melakukan pembelian pada merek Samsung *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya mengatakan hal-hal yang positif tentang merek Samsung kepada orang lain *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya merekomendasikan merek Samsung kepada orang lain yang memerlukan saran dari saya mengenai smartphone *

1 2 3 4 5
STS SS

Saya berniat untuk merekomendasikan merek Samsung kepada orang lain *

1 2 3 4 5
STS SS

Kuesioner Online "Peng... < > Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLsE4eX9TjamNywTR88BnBeVrIhMBuGpntFn1VahLptbAiA/formResponse

Saya berniat untuk merekomendasikan merek Samsung kepada orang lain *

1 2 3 4 5

STS SS

Saya mempertimbangkan merek Samsung sebagai pilihan pertama dalam beberapa tahun kedepan *

1 2 3 4 5

STS SS

Samsung memberikan produk-produk yang saya inginkan *

1 2 3 4 5

STS SS

Saya mendapatkan kualitas produk yang sebanding dengan uang yang saya keluarakan *

1 2 3 4 5

STS SS

Kuesioner Online "Pengaruh Pengalaman Merek, Kepuasan Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek: Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung"

Terimakasih peneliti ucapan atas waktu & atensi saudara/saudari responden yang telah berkenan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner online. Have a Great Day.

[Lihat respons sebelumnya](#)
[Edit tanggapan Anda](#)
[Kirim tanggapan lain](#)

Formulir ini dibuat menggunakan Google Formulir. [Buat punya Anda](#)



LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

(KARAKTERISTIK RESPONDEN)

Frequencies

Frequency Table

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	2	1.3	1.3
	18	8	5.3	5.3
	19	21	14.0	14.0
	20	27	18.0	38.7
	21	27	18.0	56.7
	22	34	22.7	79.3
	23	21	14.0	93.3
	24	8	5.3	98.7
	25	1	.7	99.3
	27	1	.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Pendapatan atau rata-rata uang saku / bulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 500.000	8	5.3	5.3
	Rp 500.001 - Rp 1.000.000	46	30.7	30.7
	Rp 1.000.001 - Rp 1.500.000	47	31.3	67.3
	Rp 1.500.001 - Rp 2.000.000	31	20.7	88.0
	> Rp 2.000.001	18	12.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Saat ini menggunakan smartphone merek Samsung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	150	100.0	100.0

Jenis smartphone Samsung yang dimiliki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Galaxy S Series	28	18.7	18.7	18.7
	Galaxy Note Series	19	12.7	12.7	31.3
	Galaxy A Series	26	17.3	17.3	48.7
	Galaxy J Series	34	22.7	22.7	71.3
	Galaxy C Series	1	.7	.7	72.0
	Galaxy Grand	21	14.0	14.0	86.0
	Galaxy Tab	6	4.0	4.0	90.0
	Galaxy Chat	1	.7	.7	90.7
	Galaxy Mega	5	3.3	3.3	94.0
	Galaxy Core	3	2.0	2.0	96.0
	Galaxy Ace	1	.7	.7	96.7
	Galaxy E	5	3.3	3.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Lama penggunaan smartphone merek Samsung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 2 tahun	81	54.0	54.0	54.0
	> 2 tahun	69	46.0	46.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Smartphone Samsung anda sekarang ini merupakan smartphone Samsung pertama yang Anda gunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	47	31.3	31.3	31.3
	Tidak	103	68.7	68.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Handphoneatau smartphone yang digunakan sebelum memiliki Samsung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Samsung	71	47.3	47.3	47.3
	Apple	6	4.0	4.0	51.3
	Blackberry	19	12.7	12.7	64.0
	Nokia	11	7.3	7.3	71.3
	iPhone	9	6.0	6.0	77.3
	Sony	8	5.3	5.3	82.7
	Xiaomi	1	.7	.7	83.3
	Asus	3	2.0	2.0	85.3
	Advan	3	2.0	2.0	87.3
	Infinix	1	.7	.7	88.0
	Oppo	5	3.3	3.3	91.3
	LG	2	1.3	1.3	92.7
	Nexian	2	1.3	1.3	94.0
	Lenovo	8	5.3	5.3	99.3
	Andromax	1	.7	.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

No. Resp.	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Laki-laki	23	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Ya	Apple
2	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	Blackberry
3	Laki-laki	23	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Ya	Nokia
4	Perempuan	23	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Tidak	Blackberry
5	Perempuan	23	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Iphone
6	Laki-laki	24	> Rp. 2.000.001	Ya	J5 prime	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
7	Laki-laki	23	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Ya	SONY
8	Laki-laki	24	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
9	Laki-laki	24	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Ya	Iphone
10	Laki-laki	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	Xiaomi
11	Perempuan	19	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Ya	Sony Xperia Z3 compact
12	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Tab	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
13	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Tab	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
14	Laki-laki	22	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	E7	> 2 tahun	Tidak	blac bery
15	Perempuan	17	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
16	Perempuan	21	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
17	Laki-laki	22	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
18	Perempuan	23	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	galaxy chat	> 2 tahun	Ya	BlackBerry
19	Laki-laki	18	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
20	Perempuan	18	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Tidak	Asus
21	Perempuan	20	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
22	Perempuan	20	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Ya	blackberry

23	Perempuan	21	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
24	Perempuan	25	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Tidak	advan
25	Laki-laki	22	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
26	Laki-laki	22	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Apple
27	Perempuan	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
28	Perempuan	23	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
29	Perempuan	18	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
30	Laki-laki	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Tidak	Infinix
31	Perempuan	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
32	Perempuan	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
33	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
34	Perempuan	19	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Ya	Nokia, oppo
35	Perempuan	21	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Tidak	Nokia
36	Laki-laki	23	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Ya	Tidak ada
37	Laki-laki	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Ya	Nokia
38	Perempuan	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy Mega	> 2 tahun	Tidak	LG
39	Perempuan	22	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
40	Laki-laki	23	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
41	Laki-laki	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	k-zoom	> 2 tahun	Tidak	blackberry
42	Perempuan	23	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
43	Perempuan	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Ya	Blackberry
44	Perempuan	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Mega 6,3	1 - 2 tahun	Ya	Sony Ericsson

45	Perempuan	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	apple
46	Perempuan	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
47	Perempuan	22	< Rp. 500.000	Ya	GT-18262	> 2 tahun	Tidak	NOKIA
48	Laki-laki	19	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Ya	Samsung
49	Laki-laki	20	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	galaxy core 2	> 2 tahun	Ya	nexian
50	Laki-laki	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	lenovo
51	Perempuan	22	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Ya	Nokia 5800 Xpress Music
52	Laki-laki	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Ya	Oppo
53	Perempuan	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
54	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
55	Laki-laki	20	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
56	Perempuan	19	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
57	Perempuan	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
58	Perempuan	22	< Rp. 500.000	Ya	Young	1 - 2 tahun	Ya	Nexian
59	Perempuan	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Nokia , lenovo
60	Perempuan	19	< Rp. 500.000	Ya	Galaxy Core	> 2 tahun	Tidak	Samsung
61	Perempuan	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Sony
62	Perempuan	19	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Oppo
63	Laki-laki	23	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Ya	Blackberry
64	Laki-laki	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series;Galaxy Tab Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
65	Laki-laki	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series;Galaxy Tab Series, Galaxy Mini 2	> 2 tahun	Tidak	Samsung
66	Laki-laki	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Ya	Blackberry

67	Laki-laki	20	< Rp. 500.000	Ya	Galaxy Mega	> 2 tahun	Tidak	Samsung
68	Perempuan	22	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Tidak	Blackberry
69	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
70	Perempuan	19	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
71	Perempuan	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
72	Perempuan	20	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Ya	Samsung
73	Laki-laki	24	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Lenovo
74	Laki-laki	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Sony Ericsson
75	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Nokia
76	Laki-laki	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
77	Perempuan	17	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Ya	Nokia
78	Perempuan	18	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Ya	Blackberry
79	Laki-laki	21	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Iphone
80	Perempuan	19	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	nokia
81	Perempuan	18	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	E5	1 - 2 tahun	Tidak	Iphone
82	Laki-laki	21	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	asus
83	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Samsung tab 3	> 2 tahun	Ya	Samsung
84	Perempuan	18	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
85	Perempuan	18	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Ya	Samsung
86	Perempuan	24	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
87	Perempuan	20	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
88	Perempuan	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung

89	Perempuan	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Ya	Oppo joy
90	Perempuan	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Ya	blackberry
91	Perempuan	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
92	Perempuan	19	< Rp. 500.000	Ya	Galaxy Tab 3V	1 - 2 tahun	Tidak	BlackBerry
93	Perempuan	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Blackberry
94	Perempuan	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Ya	iphone
95	Perempuan	20	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
96	Perempuan	18	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Ya	lenovo
97	Perempuan	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	Blackberry
98	Perempuan	19	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Mega	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
99	Perempuan	20	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	Azuz
100	Laki-laki	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Ya	Blackberry
101	Laki-laki	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Ya	Apple
102	Perempuan	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
103	Perempuan	19	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	Iphone
104	Perempuan	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
105	Perempuan	23	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	apple
106	Laki-laki	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
107	Perempuan	19	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Iphone
108	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
109	Perempuan	21	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Ya	Blackberry
110	Perempuan	23	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Ya	Iphone

111	Perempuan	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Advan
112	Laki-laki	22	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy A Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
113	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Andromax
114	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	Sony, xiaomi, lenovo
115	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
116	Perempuan	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
117	Laki-laki	19	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Iphone
118	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
119	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	> 2 tahun	Tidak	Samsung
120	Perempuan	23	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand;Mega	> 2 tahun	Tidak	Samsung
121	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	galaxy ace 3	> 2 tahun	Tidak	sony xperia
122	Perempuan	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
123	Laki-laki	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
124	Perempuan	21	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	Lenovo
125	Perempuan	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Ya	Blackberry
126	Laki-laki	21	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
127	Laki-laki	22	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Ya	Nokia
128	Laki-laki	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Ya	Sony
129	Perempuan	22	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	Apple
130	Laki-laki	23	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy C Series	1 - 2 tahun	Ya	Lenovo
131	Perempuan	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
132	Laki-laki	24	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Tidak	Nokia

133	Perempuan	20	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
134	Perempuan	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	nokia, sony, cross, lenovo
135	Perempuan	20	< Rp. 500.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
136	Perempuan	21	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	LG
137	Laki-laki	22	< Rp. 500.000	Ya	Galaxy A Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
138	Perempuan	22	< Rp. 500.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
139	Perempuan	24	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Ya	Samsung
140	Perempuan	21	Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000	Ya	Galaxy S Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
141	Perempuan	23	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
142	Perempuan	23	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy S Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
143	Laki-laki	22	> Rp. 2.000.001	Ya	Galaxy Note Series	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
144	Perempuan	23	> Rp. 2.000.001	Ya	Core	> 2 tahun	Tidak	Nokia
145	Perempuan	23	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	> 2 tahun	Tidak	Samsung
146	Perempuan	24	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung
147	Perempuan	23	Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Tidak	Oppo
148	Perempuan	22	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Note Series	> 2 tahun	Ya	blackberry
149	Laki-laki	19	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy J Series	1 - 2 tahun	Ya	Advan
150	Perempuan	23	Rp. 500.001 - Rp. 1.000.000	Ya	Galaxy Grand	1 - 2 tahun	Tidak	Samsung

Keterangan

A = Jenis Kelamin; Laki-laki / Perempuan

B = Usia; _____ tahun

C = Pendapatan / rata-rata uang saku / bulan;

< Rp. 500.000 / Rp. 500.001 – Rp. 1.000.000 / Rp. 1.000.001 – Rp. 1.500.000 / Rp. 1.500.001 – Rp. 2.000.000 / > Rp. 2.000.001

D = Apakah Anda saat ini menggunakan smartphone merek Samsung?; Ya / Tidak (Hentikan Pengisian Kuesioner)

E = Jenis smartphone Samsung yang dimiliki;

*Galaxy S Series, Galaxy Note Series, Galaxy A Series, Galaxy J Series, Galaxy C Series, Galaxy Grand, lainnya _____

F = Lama penggunaan smartphone merek Samsung; < 1 tahun / 1 - 2 tahun / > 2 tahun

G = Apakah smartphone Samsung anda sekarang ini merupakan smartphone Samsung pertama yang Anda gunakan?;

Ya / Tidak

H = Merek handphone atau smartphone yang digunakan sebelum memiliki smartphone Samsung saat ini;

Samsung / lainnya _____

***= Responden dapat memilih lebih dari 1 pilihan**



Serviens in lumine veritatis

**LAMPIRAN 3
DATA RESPONDEN
(INSTRUMEN
PENELITIAN RESPONDEN)**

24	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2							
25	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4							
26	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
27	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4							
28	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4							
29	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4							
30	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
31	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4							
32	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4								
33	4	5	5	5	4	4	5	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4							
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
35	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	1	3	3	3	4	2					
36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
37	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	1	1	1	3	2						
38	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4							
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
40	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4					
41	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
42	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4			
43	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3							
46	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3							
47	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4					
48	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3					
49	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	4	2	3	2	2	3	5	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	1

50	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4
51	4	4	4	4	3	3	5	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4			
52	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	
53	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4			
55	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3		
56	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	5	2	3	3	3	2	3	3	
57	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4				
58	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	4				
59	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
60	3	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3				
61	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4				
62	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	4	5	5					
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3				
64	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3					
65	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	2	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3						
66	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2				
67	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	1	5	2	3	4	3	4	3			
68	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4					
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
70	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4	4	4	5	5	3	4			
71	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4						
72	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
73	4	4	2	4	5	4	4	4	2	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4							
74	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
75	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3						

76	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	
77	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
78	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	5			
79	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4				
80	3	3	5	3	3	3	4	4	4	1	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	5	2	3	3	3	4
81	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3
82	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
83	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
84	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
85	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4		
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2		
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
88	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4		
89	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4			
91	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3			
92	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	
93	3	3	5	3	2	4	4	3	3	2	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
94	3	3	4	3	3	4	3	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4		
96	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	5	4	3	3	4	3	3		
97	5	4	4	3	3	4	5	2	5	3	4	3	3	4	3	5	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	2	5	3	5	4	4	3	3
98	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3		
99	3	4	3	2	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
100	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	4	5
101	3	3	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2		

102	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	4		
103	4	4	3	3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	
104	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	5	3	4	4	3	3	4
105	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4		
106	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
107	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
108	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
109	4	4	4	4	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
110	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
111	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	2	2	3	3	3
112	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4		
113	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4			
114	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	
115	4	5	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4		
116	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	
117	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5			
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
120	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	2	3	3	3	4	4		
121	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	1	2	3	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	1	1	5	2	3	4	3	2	3
122	3	3	4	4	3	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4		
123	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	2	4	2	2	4	4	5	5	4	4	5				
124	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	
125	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	2	4	4	4	3	4	5				
126	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5				
127	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	2	3	3	1	4	2	4	4	2	3	4	

128	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5			
129	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5				
130	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	2	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	1	4	2	4	3	2	2	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3			
132	4	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5				
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4					
134	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4		
135	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3					
136	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3		
137	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	3	3							
138	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4					
139	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2	2	2	1	5	4	4	2	2	2	4	3
140	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
141	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
142	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
143	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4			
145	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
146	4	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
147	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
148	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
149	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
150	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4					

Keterangan: PM = Pengalaman Merek, KPS = Kepuasan Merek, KPC = Kepercayaan Merek, LM = Loyalitas Merek



Serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Validitas dan Reliabilitas: Pengalaman Merek

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PM.1	42.23	27.563	.614	.860
PM.2	42.08	27.671	.688	.857
PM.3	41.99	28.047	.506	.867
PM.4	42.25	27.962	.638	.859
PM.5	42.02	28.664	.472	.869
PM.6	42.19	27.110	.719	.854
PM.7	42.18	28.699	.460	.869
PM.8	42.37	27.954	.607	.861
PM.9	42.74	28.865	.303	.884
PM.10	42.46	26.505	.646	.858
PM.11	42.55	26.665	.714	.854
PM.12	42.46	28.626	.508	.866

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
46.14	32.779	5.725	12

Validitas dan Reliabilitas: Kepuasan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPS.1	29.15	25.146	.707	.892
KPS.2	29.21	23.642	.770	.886
KPS.3	29.20	24.013	.783	.886
KPS.4	29.23	24.405	.756	.888
KPS.5	29.23	24.015	.737	.889
KPS.6	29.45	24.034	.589	.900
KPS.7	29.37	23.777	.732	.889
KPS.8	29.17	23.393	.709	.890
KPS.9	29.90	23.862	.480	.915

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.99	30.054	5.482	9

Validitas dan Reliabilitas: Kepercayaan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPC.1	29.27	21.244	.721	.886
KPC.2	29.15	21.272	.689	.888
KPC.3	29.03	22.442	.600	.895
KPC.4	29.07	21.794	.663	.890
KPC.5	29.23	21.277	.725	.885
KPC.6	29.47	21.579	.556	.900
KPC.7	29.25	21.331	.671	.889
KPC.8	29.33	21.834	.657	.891
KPC.9	29.41	20.377	.756	.883

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
32.90	26.829	5.180	9

Validitas dan Reliabilitas: Loyalitas Merek

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

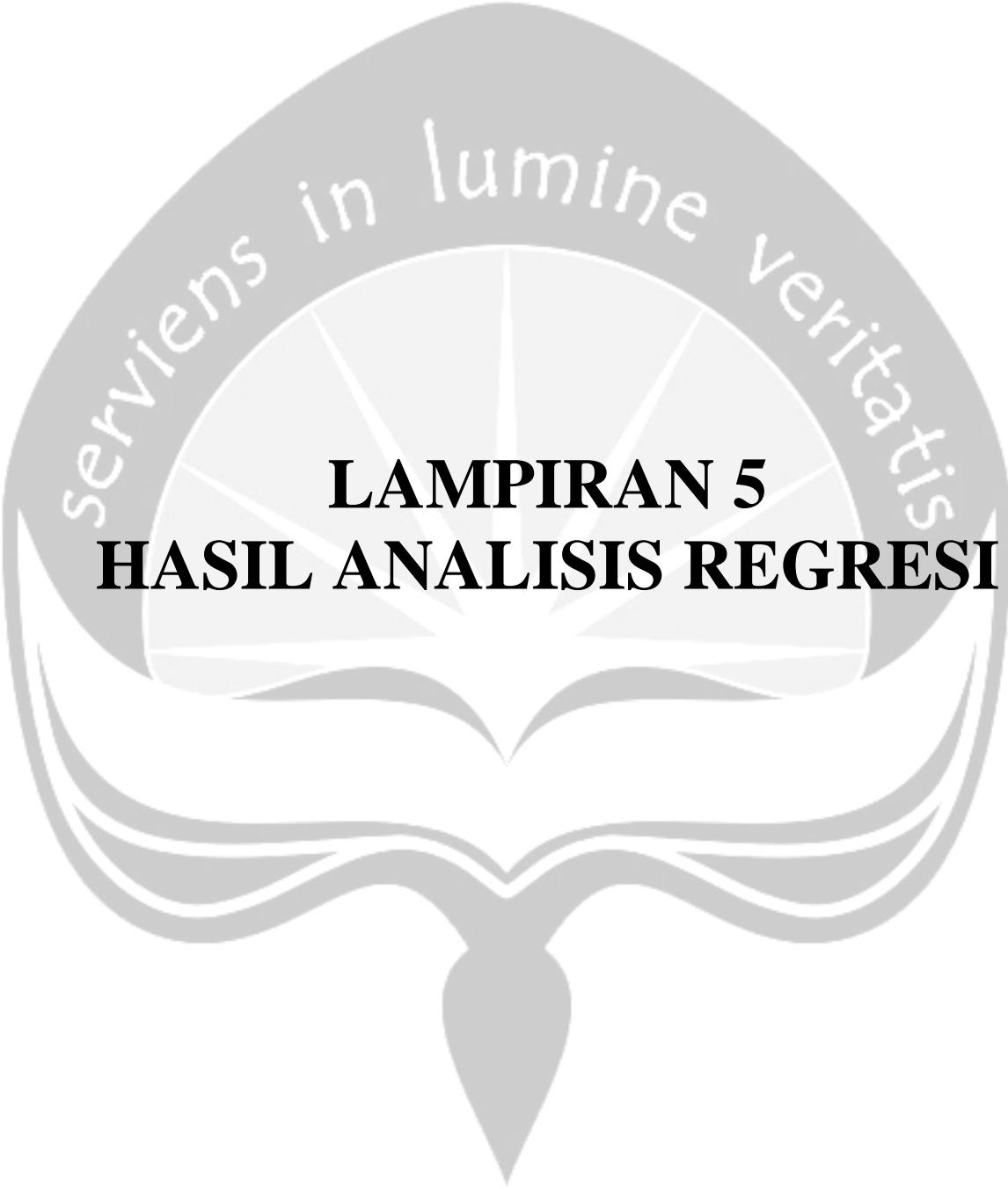
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LM.1	46.11	73.121	.724	.932
LM.2	46.22	76.320	.524	.938
LM.3	46.13	72.152	.748	.932
LM.4	46.36	71.333	.774	.931
LM.5	46.43	72.917	.768	.931
LM.6	46.83	71.428	.671	.935
LM.7	45.81	77.741	.433	.941
LM.8	46.34	73.917	.702	.933
LM.9	46.13	75.440	.714	.933
LM.10	46.12	74.281	.727	.932
LM.11	46.23	73.469	.764	.931
LM.12	46.29	72.987	.825	.930
LM.13	46.16	75.330	.757	.932
LM.14	46.07	74.143	.703	.933

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.79	85.296	9.236	14



Serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 5
HASIL ANALISIS REGRESI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengalaman merek ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.425	.421	.46339

- a. Predictors: (Constant), Pengalaman merek

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.503	1	23.503	109.454	.000 ^a
	Residual	31.780	148	.215		
	Total	55.284	149			

- a. Predictors: (Constant), Pengalaman merek
- b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.464	.308		1.507	.134
	Pengalaman merek	.832	.080	.652	10.462	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengalaman merek	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepercayaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.420	.43838

- a. Predictors: (Constant), Pengalaman merek

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.909	1	20.909	108.802	.000 ^a
	Residual	28.442	148	.192		
	Total	49.352	149			

- a. Predictors: (Constant), Pengalaman merek
b. Dependent Variable: Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.637	.292		2.183	.031
	Pengalaman merek	.785	.075	.651	10.431	.000

- a. Dependent Variable: Kepercayaan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengalaman merek	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Loyalitas merek

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519 ^a	.269	.264	.56581

- a. Predictors: (Constant), Pengalaman merek

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.462	1	17.462	54.544	.000 ^a
	Residual	47.381	148	.320		
	Total	64.843	149			

- a. Predictors: (Constant), Pengalaman merek
 b. Dependent Variable: Loyalitas merek

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.797	.376		2.118	.036
	Pengalaman merek	.718	.097	.519	7.385	.000

- a. Dependent Variable: Loyalitas merek

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Loyalitas merek

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.690	.36734

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.871	1	44.871	332.524	.000 ^a
	Residual	19.971	148	.135		
	Total	64.843	149			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan
b. Dependent Variable: Loyalitas merek

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.254	.184		1.385	.168
	Kepuasan	.901	.049	.832	18.235	.000

- a. Dependent Variable: Loyalitas merek

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Loyalitas merek

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.718	.716	.35178

- a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.528	1	46.528	375.985	.000 ^a
	Residual	18.315	148	.124		
	Total	64.843	149			

- a. Predictors: (Constant), Kepercayaan
b. Dependent Variable: Loyalitas merek

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.007	.185		.037	.971
	Kepercayaan	.971	.050	.847	19.390	.000

- a. Dependent Variable: Loyalitas merek

Serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 6
TABEL DISTRIBUSI R 5%

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138