

LAMPIRAN I
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pengguna *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa di Surabaya)

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Agung Prabowo (20420151) sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir yaitu Tugas Skripsi, Saat ini saya melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Dengan Kepuasan Pelanggan (Studi Pengguna *Smartphone* Samsung Pada Mahasiswa di Surabaya)"** penelitian ini membutuhkan data dari Kuesioner, untuk itu Saya mohon kesediaan Anda untuk membantu dalam pengisian Kuesioner ini. Saya sangat menyadari telah menyita waktu anda. Oleh karena itu saya ucapkan terima kasih atas waktu dan kesediaan anda untuk mengisi Kuesioner ini.

Salam Hormat

Agung Prabowo

Peneliti

I. Kriteria sampel pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung

1. Apakah anda menggunakan dan memiliki *Smartphone* Samsung ?
 - Ya (jika ya, maka lanjutkan pernyataan selanjutnya)
 - Tidak (jika tidak, maka pernyataan berhenti sampai disini)
2. Apakah anda memutuskan sendiri dalam membeli *Smartphone* Samsung ?
 - Ya (jika ya, maka lanjutkan pernyataan selanjutnya)
 - Tidak (jika tidak, maka pernyataan berhenti sampai disini)

II. Identitas Responden

Mohon kesediaan anda dapat mengisi kuesioner dengan memberi tanda centang (✓) pada salah satu huruf jawaban yang anda anggap sesuai, jawaban anda dijamin kerahasiannya dan akan diolah untuk kepentingan penelitian. Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Nama Responden :

Asal Universitas :

1. Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia :

- 17 - < 20 tahun
- 20 - < 23 tahun
- 23 - < 26 tahun
- >26 tahun

3. Penghasilan :

- < Rp. 1.000.000,-
- Rp. 1.000.000,- – < Rp. 3.000.000,-
- Rp. 3.000.000,- – < Rp. 6.000.000,-
- Rp. 6.000.000,- – < Rp. 10.000.000,-
- > Rp. 10.000.000,-

4. Masa Pembelian

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali
- > 4 kali

- A. Pentunjuk pengisian berilah tanda (√) seberapa besar tingkat persetujuan Anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut. Jawaban yang tersedia berupa skala Likert yaitu antara 1-5 yang mempunyai arti:

Sangat Tidak Setuju (STS)	skor = 1
Tidak Setuju (TS)	skor = 2
Kurang Setuju (KS)	skor = 3
Setuju (S)	skor = 4
Sangat Setuju (SS)	skor = 5

Citra Merek (X₁)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Menurut saya <i>Smartphone</i> yang dibuat perusahaan Samsung memiliki kredibilitas terbaik					
2.	Perusahaan Samsung menghasilkan produk yang berkualitas					
3.	Saya melihat pengguna <i>Smartphone</i> Samsung sadar akan teknologi					
4.	Saya melihat pengguna <i>Smartphone</i> Samsung terlihat keren					
5.	Menurut saya <i>Smartphone</i> Samsung memiliki teknologi canggih					
6.	Menurut saya <i>Smartphone</i> Samsung memiliki masa pakai tahan lama					

Persepsi Harga (X₂)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Harga produk <i>Smartphone</i> Samsung terjangkau					
2.	Harga produk <i>Smartphone</i> Samsung sesuai dengan kualitas produk					
3.	Manfaat yang dirasakan dari produk <i>Smartphone</i> Samsung sesuai dengan harga yang dibayarkan					
4.	Harga produk pada <i>Smartphone</i> Samsung mampu bersaing dengan produk <i>Smartphone</i> lain					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya akan membeli kembali <i>Smartphone</i> Samsung apabila <i>Smartphone</i> yang lama sudah tidak berfungsi kembali					
2.	Saya lebih suka memakai produk <i>Smartphone</i> Samsung daripada merek lain					
3.	Saya membeli produk dari Samsung, tidak hanya berupa <i>smartphone</i> , tetapi juga produk-produk lain dalam lini mereka					
4.	Saya yakin bahwa <i>Smartphone</i> Samsung merupakan produk <i>Smartphone</i> terbaik					
5.	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>Smartphone</i> Samsung					

Kepuasan Pelanggan (Z)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasakan ekspektasi yang sesuai ketika melakukan pembelian produk <i>Smartphone</i> Samsung					
2.	Saya merasakan puas terhadap kualitas produk <i>Smartphone</i> Samsung dibandingkan pada produk sejenis					
3.	Saya tidak memiliki keluhan ketika saya menggunakan produk <i>Smartphone</i> Samsung					

LAMPIRAN II
TABULASI DATA

CITRA MEREK (X₁)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
1	5	5	4	3	5	5	27
2	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	4	4	5	27
5	4	5	5	4	5	4	27
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	5	4	3	4	4	23
8	4	4	4	3	4	5	24
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	3	2	3	20
11	4	4	5	4	4	3	24
12	4	4	4	3	4	4	23
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	3	3	4	5	23
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	4	2	3	4	4	20
18	4	5	5	4	5	4	27
19	5	5	3	3	4	3	23
20	4	5	4	4	5	5	27
21	5	5	5	5	5	5	30
22	3	4	4	3	3	3	20
23	4	4	3	5	5	5	26
24	4	4	5	4	4	4	25
25	4	4	4	4	4	5	25
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	4	4	5	5	28
28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	5	4	4	5	5	28
30	5	4	5	5	5	5	29
31	4	5	4	5	5	4	27
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	5	4	4	5	26
34	4	5	4	3	5	3	24
35	5	5	5	5	5	4	29

36	5	4	5	4	5	5	28
37	4	4	4	4	4	4	24
38	5	5	5	5	4	4	28
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	4	4	3	4	3	23
42	5	5	5	5	5	5	30
43	4	4	4	5	4	5	26
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	5	4	3	4	5	25
47	2	4	4	3	4	5	22
48	5	5	5	4	5	5	29
49	1	4	1	5	1	5	17
50	4	4	4	4	4	3	23
51	4	4	5	4	4	3	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	3	4	4	4	3	22
54	4	3	4	4	4	4	23
55	5	5	5	5	5	3	28
56	4	4	5	4	5	4	26
57	5	5	5	1	5	5	26
58	4	4	4	4	3	3	22
59	5	5	5	3	5	5	28
60	4	5	5	3	5	5	27
61	5	5	4	4	4	5	27
62	4	5	5	5	5	4	28
63	4	4	4	5	5	5	27
64	4	5	4	5	5	5	28
65	5	5	5	5	5	5	30
66	5	5	4	4	5	5	28
67	4	4	4	3	4	4	23
68	5	4	4	4	4	4	25
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	4	4	4	5	27
72	5	5	5	3	4	5	27

73	4	4	4	3	4	4	23
74	4	4	5	4	4	5	26
75	4	4	4	5	5	5	27
76	4	4	4	4	4	4	24
77	3	3	3	3	4	2	18
78	4	5	4	3	4	5	25
79	4	4	5	1	2	1	17
80	5	5	5	5	5	5	30

PERSEPSI HARGA (X₂)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
1	5	5	4	4	18
2	5	5	5	5	20
3	4	4	5	5	18
4	4	4	4	5	17
5	4	3	3	4	14
6	4	4	4	4	16
7	3	4	4	4	15
8	4	4	4	4	16
9	4	5	5	5	19
10	4	4	4	4	16
11	4	5	5	4	18
12	4	4	4	5	17
13	5	5	5	5	20
14	4	4	4	3	15
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	3	4	4	4	15
18	3	4	4	5	16
19	4	4	4	5	17
20	4	4	4	4	16
21	3	5	5	4	17
22	4	4	4	4	16
23	3	3	4	4	14
24	3	3	3	4	13
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	1	5	5	5	16
29	4	5	5	5	19
30	4	5	5	5	19
31	4	4	4	4	16
32	3	3	4	3	13
33	3	5	5	3	16
34	4	5	4	5	18
35	5	5	4	4	18
36	4	4	4	5	17
37	4	5	5	4	18
38	3	4	4	4	15
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20

41	3	4	4	5	16
42	4	5	5	5	19
43	2	5	5	4	16
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	3	4	4	4	15
47	3	4	4	4	15
48	5	5	5	5	20
49	5	1	5	1	12
50	3	4	3	3	13
51	2	3	4	4	13
52	3	4	4	4	15
53	4	3	3	4	14
54	3	2	4	4	13
55	3	5	4	4	16
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	4	3	4	5	16
59	3	5	5	5	18
60	3	4	5	5	17
61	4	4	4	5	17
62	4	5	5	5	19
63	5	5	5	5	20
64	3	4	4	5	16
65	2	5	5	5	17
66	4	5	5	5	19
67	3	4	4	4	15
68	4	4	5	5	18
69	3	4	4	4	15
70	3	3	3	3	12
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	3	3	3	3	12
74	4	5	5	4	18
75	4	5	5	5	19
76	4	4	4	4	16
77	4	4	3	5	16
78	4	4	4	4	16
79	3	4	4	5	16
80	4	4	4	5	17

LOYALITAS PELANGGAN (Y)

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
1	2	3	2	4	4	15
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	5	24
5	4	4	5	3	3	19
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	3	2	3	4	4	16
9	5	5	4	5	5	24
10	5	4	1	3	3	16
11	3	4	4	4	4	19
12	4	3	3	4	4	18
13	5	4	5	5	5	24
14	4	3	4	3	4	18
15	3	4	3	4	4	18
16	4	3	4	4	4	19
17	2	1	3	1	2	9
18	4	4	4	4	4	20
19	5	4	3	3	3	18
20	4	3	4	4	4	19
21	5	5	5	5	5	25
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	3	3	4	18
24	4	4	4	4	4	20
25	3	4	4	4	4	19
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	5	4	5	22
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	4	5	4	23
30	1	4	4	4	4	17
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	3	4	3	16
33	4	3	2	3	4	16
34	3	2	4	3	3	15
35	4	4	3	4	4	19
36	4	4	2	3	3	16
37	4	4	3	4	4	19
38	4	3	5	4	4	20
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	3	5	5	23

41	3	3	4	3	3	16
42	5	5	3	5	4	22
43	2	5	3	3	5	18
44	4	4	4	4	4	20
45	3	3	5	4	3	18
46	4	4	4	4	3	19
47	3	2	4	3	4	16
48	4	5	3	4	5	21
49	1	5	1	5	1	13
50	2	3	3	3	3	14
51	4	3	4	4	4	19
52	4	4	3	3	4	18
53	2	3	2	3	3	13
54	3	2	3	3	5	16
55	4	4	4	5	4	21
56	4	4	4	4	4	20
57	5	4	5	4	3	21
58	3	3	4	4	4	18
59	3	5	5	5	5	23
60	4	4	1	5	5	19
61	3	4	2	4	4	17
62	5	5	5	5	5	25
63	4	5	5	5	5	24
64	4	4	3	5	4	20
65	4	5	2	3	4	18
66	5	5	4	4	4	22
67	4	3	4	4	4	19
68	5	4	3	4	4	20
69	4	4	2	3	4	17
70	3	4	3	4	4	18
71	4	3	3	4	5	19
72	4	2	4	5	5	20
73	3	3	4	3	3	16
74	4	5	4	4	4	21
75	4	5	2	4	5	20
76	4	4	4	3	4	19
77	1	1	1	2	2	7
78	3	3	3	4	4	17
79	2	3	1	2	3	11
80	4	4	4	5	4	21

KEPUASAN PELANGGAN (Z)

Responden	Z.1	Z.2	Z.3	Z
1	4	5	3	12
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	4	4	3	11
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	3	3	4	10
9	5	5	4	14
10	4	3	4	11
11	3	4	3	10
12	4	3	4	11
13	5	5	4	14
14	4	3	4	11
15	3	4	3	10
16	4	3	3	10
17	3	2	3	8
18	4	4	3	11
19	5	5	4	14
20	5	4	3	12
21	4	5	4	13
22	3	3	2	8
23	4	4	3	11
24	4	4	3	11
25	4	4	3	11
26	4	4	4	12
27	5	5	4	14
28	5	5	5	15
29	4	5	2	11
30	5	5	5	15
31	4	4	2	10
32	3	4	3	10
33	4	4	4	12
34	4	4	5	13
35	4	4	3	11
36	4	4	2	10
37	5	5	4	14
38	3	4	3	10
39	5	5	5	15
40	5	5	3	13
41	4	4	4	12

42	5	5	4	14
43	3	3	4	10
44	4	4	4	12
45	4	4	3	11
46	4	4	4	12
47	4	4	1	9
48	4	5	5	14
49	1	5	5	11
50	3	3	1	7
51	4	4	3	11
52	4	4	3	11
53	2	3	2	7
54	3	3	3	9
55	4	4	3	11
56	4	4	4	12
57	5	5	5	15
58	4	4	3	11
59	5	3	3	11
60	5	5	3	13
61	4	4	3	11
62	5	5	5	15
63	4	4	4	12
64	5	5	5	15
65	3	3	3	9
66	4	5	2	11
67	3	4	3	10
68	5	4	4	13
69	4	4	2	10
70	4	4	4	12
71	4	3	4	11
72	4	4	4	12
73	4	4	3	11
74	4	4	5	13
75	5	4	4	13
76	4	4	3	11
77	3	2	1	6
78	4	4	4	12
79	4	2	2	8
80	4	3	5	12

LAMPIRAN III
DATA OUTPUT SPSS

Uji Validitas Citra Merek (X₁)

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6
x1.1	Pearson Correlation	1	.498**	.596**	.188	.590**	.234*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.094	.000	.037
	N	80	80	80	80	80	80
x1.2	Pearson Correlation	.498**	1	.390**	.156	.502**	.431**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.167	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
x1.3	Pearson Correlation	.596**	.390**	1	.148	.488**	.108
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.190	.000	.338
	N	80	80	80	80	80	80
x1.4	Pearson Correlation	.188	.156	.148	1	.361**	.356**
	Sig. (2-tailed)	.094	.167	.190		.001	.001
	N	80	80	80	80	80	80
x1.5	Pearson Correlation	.590**	.502**	.488**	.361**	1	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	80	80	80	80	80	80
x1.6	Pearson Correlation	.234*	.431**	.108	.356**	.455**	1
	Sig. (2-tailed)	.037	.000	.338	.001	.000	
	N	80	80	80	80	80	80
Total.x1	Pearson Correlation	.733**	.683**	.643**	.580**	.823**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80

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

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

Uji Validitas Persepsi Harga (X₂)

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	Total.x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.200	.223*	.148	.579**
	Sig. (2-tailed)		.076	.046	.191	.000
	N	80	80	80	80	80
x2.2	Pearson Correlation	.200	1	.602**	.562**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.076		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
x2.3	Pearson Correlation	.223*	.602**	1	.364**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000		.001	.000
	N	80	80	80	80	80
x2.4	Pearson Correlation	.148	.562**	.364**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.191	.000	.001		.000
	N	80	80	80	80	80
Total.x2	Pearson Correlation	.579**	.824**	.734**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	Total.y
y.1	Pearson Correlation	1	.516**	.414**	.480**	.521**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
y.2	Pearson Correlation	.516**	1	.217	.594**	.443**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.053	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
y.3	Pearson Correlation	.414**	.217	1	.420**	.387**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.053		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
y.4	Pearson Correlation	.480**	.594**	.420**	1	.570**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
y.5	Pearson Correlation	.521**	.443**	.387**	.570**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
Total.y	Pearson Correlation	.789**	.733**	.676**	.800**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)

Correlations

		z.1	z.2	z.3	Total.z
z.1	Pearson Correlation	1	.510**	.363**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	80	80	80	80
z.2	Pearson Correlation	.510**	1	.420**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
z.3	Pearson Correlation	.363**	.420**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	80	80	80	80
Total.z	Pearson Correlation	.760**	.793**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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

Uji Reliabilitas Citra Merek (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	6

Uji Reliabilitas Persepsi Harga (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	4

Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	3

Analisa Jalur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.397	1,55768

a. Predictors: (Constant), Total.x2, Total.x1

b. Dependent Variable: Total.z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.413	1.642		-2.51	.082
Total.x1	.233	.068	.352	3.416	.001
Total.x2	.367	.099	.381	3.700	.000

a. Dependent Variable: Total.z

Analisa Jalur 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	.553	.542	2,39033

a. Predictors: (Constant), Total.x2, Total.x1

b. Dependent Variable: Total.y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.985	2.519		-1.979	.051
Total.x1	.705	.104	.607	6.753	.000
Total.x2	.364	.152	.215	2.393	.019

a. Dependent Variable: Total.y

Analisa Jalur 3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.648	2,09465

a. Predictors: (Constant), Total.z, Total.x1, Total.x2

b. Dependent Variable: Total.y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.674	2.208		-2.116	.038
	Total.x1	.530	.098	.456	5.394	.000
	Total.x2	.087	.145	.052	.603	.549
	Total Z	.755	.153	.429	4.927	.000

a. Dependent Variable: Total.y