

LAMPIRAN I

Kuesioner

PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS MEREK MELALUI KEPERCAYAAN MEREK PADA KLINIK KECANTIKAN

Responden yang terhormat,

Saya, mahasiswi dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta program studi Ekonomi Manajemen sedang melakukan penelitian untuk keperluan tugas akhir, memohon kesediaan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan sejujur-jujurnya. Terima kasih atas waktu dan kerja samanya.

Profil Responden

Petunjuk: Pada pertanyaan-pertanyaan berikut ini, pilihlah pertanyaan yangsesuai dan beri tanda (X) pada jawaban anda

1. Jenis kelamin

Laki-laki Perempuan

2. Pendidikan Terakhir :

SMP atau sederajat Akademi (Diploma)

SMA atau sederajat Sarjana S1 atau Sarjana S2

3. Usia anda saat ini . . . tahun

4. Pekerjaan anda saat ini :

Pelajar

Mahasiswa

PNS

Buruh

Lainnya (sebutkan) . . .

5. Apakah anda pernah membeli dan menggunakan perawatan Larissa

Aesthetic Center ?

Iya

Tidak

6. Anda telah memakai produk Larissa selama :

1 bulan

6 – 12 bulan

3 -6 bulan

lebih dari 1 tahun

Petunjuk Pengisian:

Berikanlah penilaian anda dengan memberi tanda (X) pada lembar jawaban sesuai dengan kategori penilaian anda dengan jujur dan teliti

STS: Sangat tidak setuju **TS:** Tidak setuju **N:** Netral

S: Setuju **SS:** Sangat Setuju

A. Komunikasi Pemasaran

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya memberi reaksi positif ketika melihat iklan Klinik Larissa					
2	Saya tertarik dengan iklan Klinik Larissa					
3	Iklan dari Klinik Larissa mencerminkan gaya hidup modern					
4	Iklan Klinik Larissa memberikan kesan alami					
5	Iklan Klinik Larissa membuat saya tertarik dengan produk Larissa					
6	Iklan Klinik Larissa sudah baik					

B. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Klinik Larissa memberikan layanan yang unggul					
2	Saya menerima pelayanan yang sangat baik dari karyawan Larissa					
3	Saya selalu memiliki pengalaman sangat baik ketika menggunakan merek ini					
4	Klinik Larissa memberikan pelayanan yang selalu memuaskan pelanggannya					
5	Klinik Larissa memiliki pelayanan terbaik dari semua Klinik kecantikan lainnya					
6	Klinik Larissa memiliki sistem yang baik untuk penanganan keluhan pada pelanggan					

C. Kepercayaan Merek

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Klinik Larissa mampu memenuhi harapan saya					
2	Saya merasa percaya diri dengan menggunakan produk dan jasa pada Klinik Larissa					
3	Saya selalu mengandalkan Klinik Larissa untuk kebutuhan kecantikan					
4	Klinik Larissa memberikan kepuasan dan jaminan produk					
5	Klinik Larissa selalu memuaskan keinginan pelanggan					
6	Klinik Larissa mampu menangani setiap permasalahan kecantikan saya					

D. Loyalitas Merek

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan terus menjadi pelanggan setia Klinik Larissa					
2	Saya akan tetap memakai produk Larissa meskipun ada Klinik kecantikan lain yang lebih murah					
3	Saya selalu mengatakan hal-hal positif tentang Klinik Larissa kepada orang lain					
4	Saya selalu merekomendasikan klinik ini kepada seseorang yang sedang mencari saran anda					
5	Klinik Larissa selalu menjadi pilihan pertama saya					
6	Saya berniat untuk membeli produk Larissa ini lagi dalam waktu dekat					

LAMPIRAN II

UJI VALIDITAS

Correlations			Correlations		
		KM			KL
KM1	Pearson Correlation	,790**	KL1	Pearson Correlation	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	120		N	120
KM2	Pearson Correlation	,803**	KL2	Pearson Correlation	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	120		N	120
KM3	Pearson Correlation	,787**	KL3	Pearson Correlation	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	120		N	120
KM4	Pearson Correlation	,775**	KL4	Pearson Correlation	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	120		N	120
KM5	Pearson Correlation	,815**	KL5	Pearson Correlation	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	120		N	120
KM6	Pearson Correlation	,666**	KL6	Pearson Correlation	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000		Sig. (2-tailed)	,000
	N	120		N	120
KM	Pearson Correlation	1	KL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)			Sig. (2-tailed)	
	N	120		N	120

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

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

Correlations

		KP
KP1	Pearson Correlation	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
KP2	Pearson Correlation	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
KP3	Pearson Correlation	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
KP4	Pearson Correlation	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
KP5	Pearson Correlation	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
KP6	Pearson Correlation	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
KP	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	120

Correlations

		LM
LM1	Pearson Correlation	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
LM2	Pearson Correlation	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
LM3	Pearson Correlation	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
LM4	Pearson Correlation	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
LM5	Pearson Correlation	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
LM6	Pearson Correlation	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	120
LM	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	120

LAMPIRAN III

UJI RELIABILITAS

Komunikasi Pemasaran

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	6

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	6

Kepercayaan Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	6

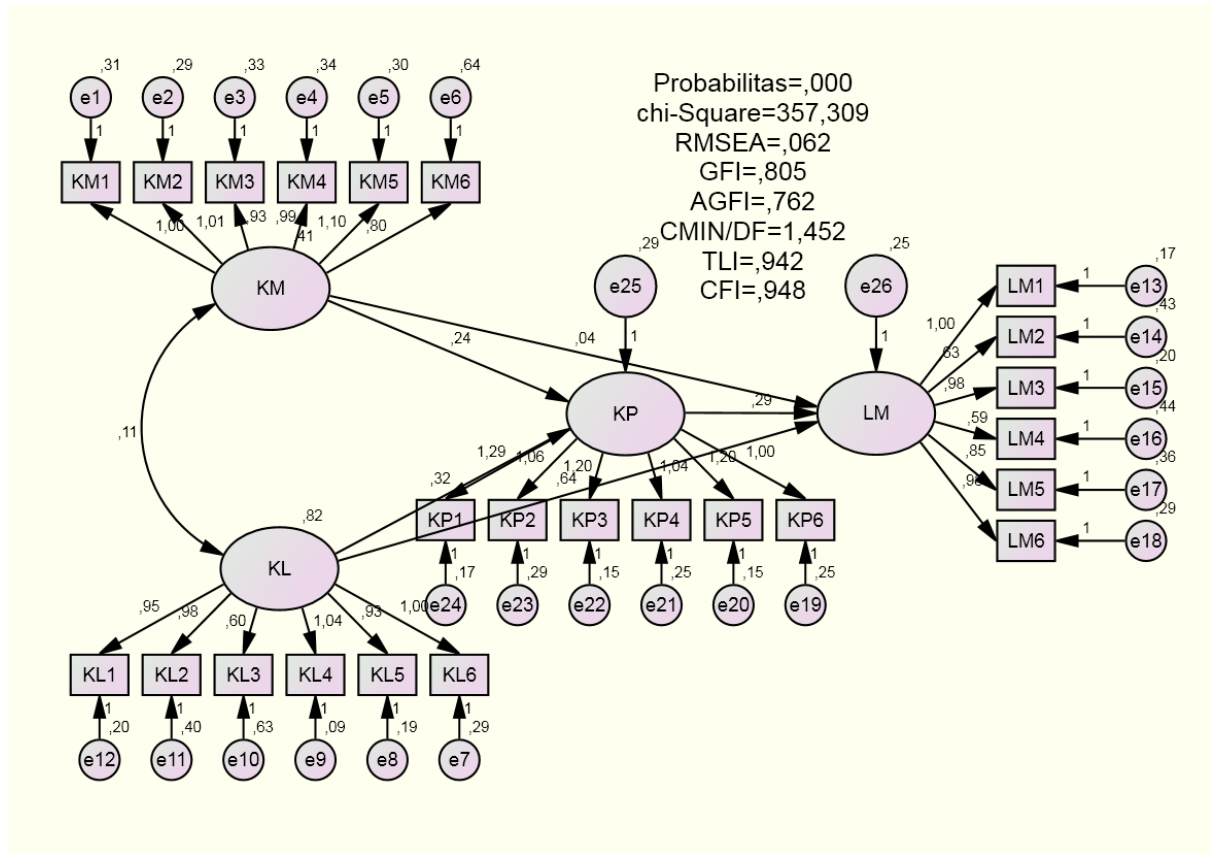
Loyalitas Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	6

LAMPIRAN IV

MODEL AWAL



LAMPIRAN V

UJI NORMALITAS

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KP1	1,000	5,000	-,024	-,106	-,611	-1,366
KP2	1,000	5,000	,010	,046	-,421	-,941
KP3	1,000	5,000	-,231	-1,033	-,311	-,696
KP4	2,000	5,000	-,213	-,955	-,577	-1,289
KP5	2,000	5,000	,078	,348	-,689	-1,541
KP6	2,000	5,000	,130	,583	-,491	-1,098
LM6	1,000	5,000	,100	,448	-,382	-,854
LM5	1,000	5,000	-,022	-,100	-,341	-,762
LM4	1,000	4,000	-,231	-1,031	-,530	-1,185
LM3	1,000	5,000	,182	,816	-,368	-,823
LM2	1,000	5,000	,182	,815	,008	,018
LM1	1,000	5,000	,160	,716	-,097	-,217
KL1	1,000	5,000	-,255	-1,141	-,304	-,680
KL2	1,000	5,000	-,270	-1,208	-,557	-1,246
KL3	1,000	5,000	,057	,257	-,579	-1,295
KL4	1,000	5,000	-,164	-,733	-,345	-,770
KL5	1,000	5,000	-,164	-,733	-,421	-,941
KL6	1,000	5,000	-,015	-,065	-,760	-1,699
KM6	1,000	5,000	-,032	-,142	-,667	-1,491
KM5	1,000	5,000	-,457	-2,043	,116	,260
KM4	1,000	5,000	-,378	-1,692	,264	,590
KM3	2,000	5,000	-,329	-1,470	-,607	-1,356
KM2	1,000	5,000	-,369	-1,652	,004	,009
KM1	1,000	5,000	-,024	-,109	-,261	-,584
Multivariate					-4,331	-,672

NORMALITAS AMOS ADALAH NILAI MULTIVARIATE -2,58 - 2,58

LAMPIRAN VI

UJI MAHALANOBIS

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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
48	40,302	,020	,910
12	39,723	,023	,763
113	36,287	,051	,950
42	34,833	,071	,974
71	34,480	,076	,957
81	34,213	,081	,930
99	33,469	,095	,943
2	33,170	,101	,924
74	32,566	,114	,937
26	31,906	,129	,956
32	31,446	,141	,961
40	31,375	,143	,937
4	30,994	,154	,940
11	30,912	,156	,911
50	30,898	,157	,862
72	30,420	,171	,892
3	30,351	,173	,851
21	30,276	,176	,804
16	30,234	,177	,740
28	30,056	,183	,713
36	29,748	,193	,728
39	29,450	,204	,743
70	28,743	,230	,867
45	28,693	,232	,825
57	28,442	,242	,832
17	28,429	,242	,775
64	28,298	,248	,749
105	28,258	,249	,690
30	28,220	,251	,626
90	28,159	,253	,569
5	28,046	,258	,533
96	27,990	,260	,473
102	27,770	,270	,484
82	27,427	,285	,550
118	27,409	,286	,477
22	27,405	,286	,400
18	27,347	,289	,348

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
15	27,018	,304	,411
35	26,906	,309	,384
59	26,761	,316	,372
6	26,683	,319	,332
60	26,490	,329	,342
54	26,340	,336	,335
24	26,214	,342	,318
83	26,142	,346	,282
120	26,133	,346	,225
78	25,677	,370	,341
29	25,666	,370	,280
14	25,304	,389	,368
117	25,301	,390	,301
8	25,221	,394	,271
91	24,933	,409	,329
41	24,506	,433	,458
1	24,395	,439	,440
73	24,186	,451	,471
119	23,996	,462	,493
44	23,888	,468	,475
53	23,610	,484	,542
23	23,366	,498	,593
106	23,247	,505	,582
108	23,202	,508	,533
19	23,128	,512	,498
103	23,019	,519	,482
116	22,895	,526	,473
93	22,878	,527	,410
89	22,727	,536	,415
98	22,651	,540	,382
76	22,650	,541	,315
65	22,581	,545	,283
13	22,552	,546	,236
68	22,254	,564	,304
63	22,251	,564	,244
58	22,166	,569	,221
52	21,928	,584	,261
37	21,452	,612	,423
33	21,423	,614	,366
109	21,405	,615	,306

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
92	21,277	,622	,300
10	21,210	,626	,266
69	20,889	,645	,350
31	20,770	,652	,338
79	20,734	,654	,286
86	20,697	,657	,239
66	20,689	,657	,186
95	20,586	,663	,170
7	20,341	,677	,205
25	20,236	,683	,189
115	20,046	,694	,204
107	19,929	,701	,191
46	19,910	,702	,146
101	19,835	,706	,123
112	19,768	,710	,100
85	19,605	,719	,101
97	19,605	,719	,069
51	19,528	,723	,055
61	19,456	,727	,043
9	19,200	,741	,055
75	19,197	,741	,034
87	19,175	,743	,022
20	18,636	,771	,061

LAMPIRAN VII

UJI HIPOTESIS

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP <--- KM	,237	,092	2,573	,010	par_22
KP <--- KL	,317	,067	4,751	***	par_23
LM <--- KP	,293	,104	2,826	,005	par_24
LM <--- KM	,044	,093	,479	,632	par_25
LM <--- KL	,643	,080	8,035	***	par_26
KM1 <--- KM	1,000				
KM2 <--- KM	1,014	,122	8,345	***	par_1
KM3 <--- KM	,933	,123	7,594	***	par_2
KM4 <--- KM	,989	,129	7,649	***	par_3
KM5 <--- KM	1,099	,130	8,474	***	par_4
KM6 <--- KM	,797	,141	5,658	***	par_5
KL6 <--- KL	1,000				
KL5 <--- KL	,927	,069	13,367	***	par_6
KL4 <--- KL	1,037	,066	15,769	***	par_7
KL3 <--- KL	,603	,089	6,787	***	par_8
KL2 <--- KL	,982	,085	11,537	***	par_9
KL1 <--- KL	,946	,071	13,322	***	par_10
LM1 <--- LM	1,000				
LM2 <--- LM	,629	,079	7,963	***	par_11
LM3 <--- LM	,983	,068	14,437	***	par_12
LM4 <--- LM	,590	,079	7,512	***	par_13
LM5 <--- LM	,845	,078	10,788	***	par_14
LM6 <--- LM	,978	,076	12,819	***	par_15
KP6 <--- KP	1,000				
KP5 <--- KP	1,203	,106	11,319	***	par_16
KP4 <--- KP	1,039	,106	9,761	***	par_17
KP3 <--- KP	1,197	,106	11,255	***	par_18
KP2 <--- KP	1,060	,110	9,652	***	par_19
KP1 <--- KP	1,288	,114	11,251	***	par_20

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KL	KM	KP	LM
KP	,445	,236	,000	,000
LM	,677	,033	,220	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KL	KM	KP	LM
KP	,000	,000	,000	,000
LM	,098	,052	,000	,000

LAMPIRAN VIII

MODEL MODIFIKASI

