

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Data dari hasil survey kuesioner ini digunakan untuk proses penelitian skripsi yang berjudul ‘Pengaruh ekuitas merek berbasis konsumen dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek di kedai kopi *Starbucks*’. Kriteria responden dalam penelitian ini pernah melakukan pembelian di kedai kopi *Starbucks* minimal 2 kali, saya berharap untuk mengisi kuesioner tersebut dengan baik dan benar- benar sesuai pendapat anda untuk hasil ketepatan data. Atas kesediaan waktunya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian responden berikanlah tanda centang (√) pada kolom tabel kuesioner jawaban yang sesuai dengan pendapat anda :

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Angkatan :
4. Fakultas :
5. Prodi :
6. Asal daerah :

B. Pernyataan

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai dengan kondisi anda.

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak setuju (2)

N = Netral (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

KUESIONER PENELITIAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Variabel Kualitas Fisik						
1	<i>Starbucks</i> memiliki peralatan yang bernilai estetis / indah					
2	Cafe <i>Starbucks</i> menawarkan koneksi <i>Wi-fi</i> yang baik					
3	Cafe <i>Starbucks</i> menarik secara visual					
4	Keanggotaan dalam <i>Starbucks</i> menawarkan kemudahan yang diinginkan pelanggan					
5	Minuman yang disajikan oleh <i>Starbucks</i> sesuai selera saya					
6	Makanan yang disajikan oleh <i>Starbucks</i> sesuai selera saya					
7	Suasana di Cafe <i>Starbucks</i> mampu menghilangkan kebosanan/ kepenatan saya.					
Variabel Perilaku karyawan						
8	Karyawan <i>Starbucks</i> selalu mendengarkan keluhan pelanggan					
9	Karyawan <i>Starbucks</i> sangat membantu seperti membantu saya dalam memilih menu terbaik					
10	Karyawan <i>Starbucks</i> ramah kepada pelanggan					
Variabel Keselarasan Diri						
11	Gambaran pengunjung <i>Starbucks</i> sesuai dengan bagaimana saya ingin melihat diri saya sendiri					
12	Citra <i>Starbucks</i> selama ini konsisten dengan bagaimana saya ingin melihat diri saya sendiri					
13	Citra <i>Starbucks</i> selama ini konsisten dengan bagaimana saya ingin orang lain melihat saya					
Variabel Identifikasi Merek						
14	Jika saya berbicara tentang <i>Starbucks</i> , saya biasanya mengatakan "kami" dan bukan "mereka"					
15	Jika sebuah cerita di media mengkritik <i>Starbucks</i> ini, saya akan merasa malu					
16	Ketika seseorang mengkritik merek ini, rasanya seperti penghinaan pribadi saya					
Variabel Keselarasan Gaya Hidup						
17	<i>Starbucks</i> mencerminkan gaya hidup pribadi saya					
18	<i>Starbucks</i> benar-benar sejalan dengan gaya					

	hidup saya					
19	Dengan tetap mengkonsumsi merek <i>Starbucks</i> telah mendukung gaya hidup saya					
Variabel Kepuasan Pelanggan						
20	Secara keseluruhan, layanan yang disediakan oleh karyawan <i>Starbucks</i> memuaskan					
21	Secara keseluruhan, makanan dan minuman yang disajikan oleh <i>Starbucks</i> memuaskan					
22	Secara keseluruhan, pengaturan ruang dan peralatan yang disajikan oleh <i>Starbucks</i> memuaskan					
Variabel Loyalitas Merek						
23	Saya akan merekomendasikan <i>Starbucks</i> kepada seseorang yang meminta saran saya					
24	Lain kali saya akan tetap berkunjung ke Cafe <i>Starbucks</i>					
25	Saya tidak pernah beralih ke cafe yang lain jika saya mengalami masalah dengan <i>Starbucks</i>					

LAMPIRAN 2 OUTPUT LISREL

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\bondan path.SPJ:

Raw Data from file 'D:\Bondan .psf'
Sample Size = 160
Latent Variables LM KP KG IM KD PK KF
Relationships
KP1 = KP
KP2 = KP
KP3 = KP
LM1 = LM
LM2 = LM
LM3 = LM
KF2 = KF
KF4 = KF
KF5 = KF
KF6 = KF
KF7 = KF
PK1 = PK
PK2 = PK
PK3 = PK
KD1 = KD
KD2 = KD
KD3 = KD
IM1 = IM
IM2 = IM
IM3 = IM
KG1 = KG
KG2 = KG
KG3 = KG
LM = KP

LM = KG IM KD PK KF
 KP = KG IM KD PK KF

OPTIONS: SS EF AD=OFF
 Path Diagram
 End of Problem

Sample Size = 160

Covariance Matrix

	KP1	KP2	KP3	LM1	LM2	LM3
KP1	0.72					
KP2	0.34	0.72				
KP3	0.30	0.39	0.76			
LM1	0.49	0.39	0.37	0.65		
LM2	0.41	0.51	0.42	0.28	0.66	
LM3	0.33	0.42	0.54	0.25	0.32	0.68
KF2	0.34	0.38	0.39	0.32	0.36	0.34
KF4	0.27	0.23	0.18	0.23	0.21	0.22
KF5	0.32	0.32	0.32	0.28	0.28	0.32
KF6	0.23	0.25	0.26	0.19	0.24	0.23
KF7	0.18	0.16	0.17	0.16	0.17	0.12
PK1	0.44	0.45	0.45	0.40	0.45	0.40
PK2	0.34	0.43	0.43	0.33	0.36	0.40
PK3	0.41	0.41	0.39	0.38	0.40	0.36
KD1	0.43	0.41	0.41	0.41	0.36	0.38
KD2	0.49	0.50	0.50	0.48	0.46	0.43
KD3	0.50	0.57	0.56	0.42	0.58	0.52
IM1	0.47	0.50	0.53	0.44	0.49	0.48
IM2	0.55	0.53	0.53	0.51	0.53	0.48
IM3	0.49	0.56	0.50	0.46	0.49	0.48
KG1	0.48	0.58	0.53	0.45	0.46	0.52
KG2	0.44	0.45	0.45	0.39	0.44	0.40
KG3	0.44	0.40	0.47	0.41	0.44	0.39

Covariance Matrix

	KF2	KF4	KF5	KF6	KF7	PK1
KF2	0.47					
KF4	0.14	0.46				
KF5	0.28	0.10	0.45			
KF6	0.19	0.06	0.12	0.35		
KF7	0.09	0.01	0.06	0.05	0.39	
PK1	0.39	0.27	0.29	0.22	0.16	0.70
PK2	0.30	0.19	0.28	0.21	0.13	0.21
PK3	0.32	0.19	0.28	0.24	0.11	0.35

KD1	0.37	0.24	0.28	0.22	0.15	0.44
KD2	0.40	0.25	0.33	0.26	0.18	0.50
KD3	0.42	0.24	0.40	0.28	0.18	0.49
IM1	0.40	0.26	0.37	0.25	0.16	0.50
IM2	0.43	0.28	0.35	0.28	0.19	0.53
IM3	0.42	0.27	0.35	0.26	0.18	0.49
KG1	0.43	0.28	0.36	0.27	0.13	0.52
KG2	0.32	0.19	0.30	0.23	0.15	0.41
KG3	0.35	0.22	0.31	0.23	0.22	0.41

Covariance Matrix

	PK2	PK3	KD1	KD2	KD3	IM1
PK2	0.66					
PK3	0.21	0.59				
KD1	0.36	0.34	0.57			
KD2	0.40	0.42	0.40	0.70		
KD3	0.50	0.53	0.37	0.47	0.91	
IM1	0.39	0.47	0.43	0.53	0.60	0.79
IM2	0.46	0.49	0.48	0.57	0.65	0.53
IM3	0.47	0.42	0.50	0.54	0.56	0.39
KG1	0.47	0.42	0.46	0.53	0.64	0.58
KG2	0.36	0.41	0.38	0.47	0.52	0.45
KG3	0.38	0.37	0.41	0.48	0.50	0.47

Covariance Matrix

	IM2	IM3	KG1	KG2	KG3
IM2	0.86				
IM3	0.46	0.89			
KG1	0.59	0.54	0.93		
KG2	0.54	0.49	0.39	0.65	
KG3	0.50	0.52	0.28	0.32	0.72

Number of Iterations =358

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$KP1 = 0.58 * KP$, Errorvar.= 0.38 , R = 0.47
 (0.037)
 10.25

$KP2 = 0.57 * KP$, Errorvar.= 0.39 , R = 0.46

(0.056) (0.038)
10.31 10.27

KP3 = 0.60*KP, Errorvar.= 0.40 , R = 0.48

(0.057) (0.039)
10.46 10.24

LM1 = 0.53*LM, Errorvar.= 0.36 , R = 0.44

(0.036)
10.00

LM2 = 0.54*LM, Errorvar.= 0.36 , R = 0.45

(0.055) (0.036)
9.94 9.98

LM3 = 0.53*LM, Errorvar.= 0.40 , R = 0.41

(0.054) (0.040)
9.66 10.05

KF2 = 0.46*KF, Errorvar.= 0.25 , R = 0.46

(0.046) (0.026)
10.04 9.68

KF4 = 0.35*KF, Errorvar.= 0.34 , R = 0.27

(0.046) (0.035)
7.72 9.64

KF5 = 0.40*KF, Errorvar.= 0.28 , R = 0.36

(0.045) (0.029)
8.89 9.73

KF6 = 0.31*KF, Errorvar.= 0.25 , R = 0.27

(0.040) (0.026)
7.76 9.65

KF7 = 0.26*KF, Errorvar.= 0.32 , R = 0.17

(0.041) (0.034)
6.27 9.44

PK1 = 0.53*PK, Errorvar.= 0.42 , R = 0.41

(0.056) (0.042)
9.49 9.83

PK2 = 0.52*PK, Errorvar.= 0.39 , R = 0.40

(0.055) (0.040)
9.44 9.84

PK3 = 0.47*PK, Errorvar.= 0.37 , R = 0.37

(0.052) (0.038)
9.07 9.91

$$\begin{array}{l} \text{KD1} = 0.56 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.26, R = 0.54 \\ (0.049) \quad (0.025) \\ 11.27 \quad 10.44 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KD2} = 0.63 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.30, R = 0.57 \\ (0.054) \quad (0.029) \\ 11.60 \quad 10.41 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KD3} = 0.75 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.34, R = 0.62 \\ (0.061) \quad (0.033) \\ 12.23 \quad 10.34 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{IM1} = 0.65 * \text{IM}, \text{Errorvar.} = 0.37, R = 0.53 \\ (0.058) \quad (0.036) \\ 11.15 \quad 10.37 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{IM2} = 0.69 * \text{IM}, \text{Errorvar.} = 0.39, R = 0.54 \\ (0.061) \quad (0.038) \\ 11.29 \quad 10.36 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{IM3} = 0.70 * \text{IM}, \text{Errorvar.} = 0.40, R = 0.55 \\ (0.062) \quad (0.039) \\ 11.35 \quad 10.35 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KG1} = 0.66 * \text{KG}, \text{Errorvar.} = 0.50, R = 0.46 \\ (0.064) \quad (0.050) \\ 10.23 \quad 10.07 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KG2} = 0.51 * \text{KG}, \text{Errorvar.} = 0.39, R = 0.40 \\ (0.053) \quad (0.038) \\ 9.60 \quad 10.16 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KG3} = 0.56 * \text{KG}, \text{Errorvar.} = 0.41, R = 0.43 \\ (0.056) \quad (0.040) \\ 9.92 \quad 10.12 \end{array}$$

Structural Equations

$$\begin{array}{l} \text{LM} = 0.14 * \text{KP} + 0.12 * \text{KG} + 0.16 * \text{IM} + 0.25 * \text{KD} + 0.13 * \text{PK} + 0.27 * \text{KF}, \text{Errorvar.} = -0.45, R = \\ 1.45 \\ (0.020) \quad (0.020) \quad (0.026) \quad (0.034) \quad (0.021) \quad (0.051) \quad (0.064) \\ 7.00 \quad 6.19 \quad 6.31 \quad 7.44 \quad 6.14 \quad 5.36 \quad -7.10 \end{array}$$

W_A_R_N_I_N_G : Error variance is negative.

$$\begin{array}{l} \text{KP} = 0.12 * \text{KG} + 0.24 * \text{IM} + 0.29 * \text{KD} + 0.16 * \text{PK} + 0.27 * \text{KF}, \text{Errorvar.} = -0.42, R = 1.42 \\ (0.020) \quad (0.032) \quad (0.036) \quad (0.024) \quad (0.046) \quad (0.056) \\ 5.80 \quad 7.47 \quad 7.86 \quad 6.69 \quad 5.89 \quad -7.54 \end{array}$$

W_A_R_N_I_N_G : Error variance is negative.

Reduced Form Equations

$$LM = 0.14*KG + 0.20*IM + 0.29*KD + 0.15*PK + 0.31*KF, \text{ Errorvar.} = -0.46, R = 1.46$$

(0.023) (0.031) (0.039) (0.024) (0.055)
6.05 6.44 7.56 6.28 5.69

$$KP = 0.12*KG + 0.24*IM + 0.29*KD + 0.16*PK + 0.27*KF, \text{ Errorvar.} = -0.42, R = 1.42$$

(0.020) (0.032) (0.036) (0.024) (0.046)
5.80 7.47 7.86 6.69 5.89

Correlation Matrix of Independent Variables

	KG	IM	KD	PK	KF
KG	1.00				
IM	1.33 (0.06) 23.24	1.00			
KD	1.31 (0.05) 24.45	1.23 (0.04) 32.93	1.00		
PK	1.43 (0.08) 17.74	1.36 (0.07) 20.94	1.35 (0.06) 21.73	1.00	
KF	1.32 (0.06) 22.50	1.26 (0.05) 27.88	1.24 (0.04) 29.73	1.35 (0.07) 20.33	1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	LM	KP	KG	IM	KD	PK
LM	1.00					
KP	1.38	1.00				
KG	1.41	1.40	1.00			
IM	1.34	1.31	1.33	1.00		
KD	1.30	1.29	1.31	1.23	1.00	
PK	1.43	1.40	1.43	1.36	1.35	1.00
KF	1.31	1.30	1.32	1.26	1.24	1.35

Covariance Matrix of Latent Variables

	KF
KF	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 209
 Minimum Fit Function Chi-Square = 343.10 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 331.16 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 122.16
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (76.55 ; 175.69)

Minimum Fit Function Value = 2.16
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.77
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.48 ; 1.10)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.061
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.048 ; 0.073)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.081

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.93
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.64 ; 3.26)
 ECVI for Saturated Model = 3.47
 ECVI for Independence Model = 82.24

Chi-Square for Independence Model with 253 Degrees of Freedom = 13030.20
 Independence AIC = 13076.20
 Model AIC = 465.16
 Saturated AIC = 552.00
 Independence CAIC = 13169.93
 Model CAIC = 738.20
 Saturated CAIC = 1676.75

Normed Fit Index (NFI) = 0.97
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.80
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.99
 Relative Fit Index (RFI) = 0.97

Critical N (CN) = 121.25

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.035
 Standardized RMR = 0.056
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.85
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.80
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.64

The Modification Indices Suggest to Add the

Path	to from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
KD3	PK	9.0	-0.09
KG2	KF	8.2	0.22

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
KF5	KF2	20.5	0.10
KF7	KF4	9.3	-0.08

PK3	PK1	11.5	0.11
IM2	IM1	8.7	0.09
KG3	KP2	10.1	-0.04

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	LM	KP
-----	-----	
KP1	--	0.58
KP2	--	0.57
KP3	--	0.60
LM1	0.53	--
LM2	0.54	--
LM3	0.53	--

LAMBDA-X

	KG	IM	KD	PK	KF
-----	-----	-----	-----	-----	-----
KF2	--	--	--	--	0.46
KF4	--	--	--	--	0.35
KF5	--	--	--	--	0.40
KF6	--	--	--	--	0.31
KF7	--	--	--	--	0.26
PK1	--	--	--	0.53	--
PK2	--	--	--	0.52	--
PK3	--	--	--	0.47	--
KD1	--	--	0.56	--	--
KD2	--	--	0.63	--	--
KD3	--	--	0.75	--	--
IM1	--	0.65	--	--	--
IM2	--	0.69	--	--	--
IM3	--	0.70	--	--	--
KG1	0.66	--	--	--	--
KG2	0.51	--	--	--	--
KG3	0.56	--	--	--	--

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	KP	LM
-----	-----	
KP1	0.69	--
KP2	0.68	--
KP3	0.69	--
LM1	--	0.69
LM2	--	0.67

LM3 -- 0.64

LAMBDA-X

	KF	PK	KD	IM	KG
KF2	0.68	--	--	--	--
KF4	0.52	--	--	--	--
KF5	0.60	--	--	--	--
KF6	0.52	--	--	--	--
KF7	0.42	--	--	--	--
PK1	--	0.64	--	--	--
PK2	--	0.64	--	--	--
PK3	--	0.61	--	--	--
KD1	--	--	0.74	--	--
KD2	--	--	0.75	--	--
KD3	--	--	0.79	--	--
IM1	--	--	--	0.73	--
IM2	--	--	--	0.74	--
IM3	--	--	--	0.74	--
KG1	--	--	--	--	0.68
KG2	--	--	--	--	0.69
KG3	--	--	--	--	0.66

BETA

	LM	KP
LM	--	0.14
KP	--	--

GAMMA

	KG	IM	KD	PK	KF
LM	0.12	0.16	0.25	0.13	0.27
KP	0.12	0.24	0.29	0.16	0.27

Correlation Matrix of ETA and KSI

	LM	KP	KG	IM	KD	PK
LM	1.00					
KP	1.38	1.00				
KG	1.41	1.40	1.00			
IM	1.34	1.31	1.33	1.00		
KD	1.30	1.29	1.31	1.23	1.00	
PK	1.43	1.40	1.43	1.36	1.35	1.00
KF	1.31	1.30	1.32	1.26	1.24	1.35

Correlation Matrix of ETA and KSI

KF

KF 1.00

PSI
Note: This matrix is diagonal.

LM KP

-0.45 -0.42

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KG	IM	KD	PK	KF
	-----	-----	-----	-----	-----
LM	0.14	0.20	0.29	0.15	0.31
KP	0.12	0.24	0.29	0.16	0.27

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	KG	IM	KD	PK	KF
	-----	-----	-----	-----	-----
LM	0.14 (0.02) 6.05	0.20 (0.03) 6.44	0.29 (0.04) 7.56	0.15 (0.02) 6.28	0.31 (0.05) 5.69
KP	0.12 (0.02) 5.80	0.24 (0.03) 7.47	0.29 (0.04) 7.86	0.16 (0.02) 6.69	0.27 (0.05) 5.89

Indirect Effects of KSI on ETA

	KG	IM	KD	PK	KF
	-----	-----	-----	-----	-----
LM	0.02 (0.00) 4.20	0.03 (0.01) 5.15	0.04 (0.01) 5.66	0.02 (0.00) 5.12	0.04 (0.01) 6.07
KP	--	--	--	--	--

Total Effects of ETA on ETA

	LM	KP
	-----	-----
LM	--	0.14 (0.02) 7.00
KP	--	--

Largest Eigenvalue of $B*B'$ (Stability Index) is 0.019

Total Effects of ETA on Y

	LM	KP
KP1	--	0.58
KP2	--	0.57
		(0.06)
		10.31
KP3	--	0.60
		(0.06)
		10.46
LM1	0.53	0.07
		(0.01)
		7.00
LM2	0.54	0.07
	(0.05)	(0.01)
	9.94	7.02
LM3	0.53	0.07
	(0.05)	(0.01)
	9.66	6.89

Indirect Effects of ETA on Y

	LM	KP
KP1	--	--
KP2	--	--
KP3	--	--
LM1	--	0.07
		(0.01)
		7.00
LM2	--	0.07
		(0.01)
		7.02
LM3	--	0.07
		(0.01)
		6.89

Total Effects of KSI on Y

	KG	IM	KD	PK	KF
KP1	0.07	0.14	0.17	0.09	0.16
	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.01)	(0.03)
	5.80	7.47	7.86	6.69	5.89
KP2	0.07	0.14	0.16	0.09	0.15
	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.01)	(0.03)
	5.77	7.41	7.79	6.65	5.86
KP3	0.07	0.15	0.17	0.10	0.16
	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.01)	(0.03)

	5.80	7.48	7.87	6.70	5.90
LM1	0.07	0.10	0.16	0.08	0.17
	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.01)	(0.03)
	6.05	6.44	7.56	6.28	5.69
LM2	0.08	0.11	0.16	0.08	0.17
	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.01)	(0.03)
	6.06	6.46	7.59	6.30	5.70
LM3	0.07	0.10	0.15	0.08	0.16
	(0.01)	(0.02)	(0.02)	(0.01)	(0.03)
	5.98	6.36	7.43	6.21	5.63

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	KG	IM	KD	PK	KF
LM	0.14	0.20	0.29	0.15	0.31
KP	0.12	0.24	0.29	0.16	0.27

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	KG	IM	KD	PK	KF
LM	0.02	0.03	0.04	0.02	0.04
KP	--	--	--	--	--

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	LM	KP
LM	--	0.14
KP	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	LM	KP
KP1	--	0.58
KP2	--	0.57
KP3	--	0.60
LM1	0.53	0.07
LM2	0.54	0.07
LM3	0.53	0.07

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	LM	KP
KP1	--	--

KP2 -- --
 KP3 -- --
 LM1 -- 0.07
 LM2 -- 0.07
 LM3 -- 0.07

Standardized Total Effects of KSI on Y

	KG	IM	KD	PK	KF
KP1	0.07	0.14	0.17	0.09	0.16
KP2	0.07	0.14	0.16	0.09	0.15
KP3	0.07	0.15	0.17	0.10	0.16
LM1	0.07	0.10	0.16	0.08	0.17
LM2	0.08	0.11	0.16	0.08	0.17
LM3	0.07	0.10	0.15	0.08	0.16

Time used: 0.218 Seconds

LAMPIRAN 3

TABEL-TABEL

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	79	49,4
Perempuan	81	50,6
Total	160	100,0

Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 tahun	2	1,3
18 tahun	15	9,4
19 tahun	28	17,5
20 tahun	29	18,1
21 tahun	33	20,6
22 tahun	17	10,6
23 tahun	28	17,5
24 tahun	8	5,0
Total	160	100,0

Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Angkatan Kuliah

Angkatan	Frekuensi	Persentase (%)
Tahun 2013	33	20,6
Tahun 2014	43	26,9
Tahun 2015	18	11,3
Tahun 2016	40	25,0
Tahun 2017	26	16,3
Total	160	100,0

Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Frekuensi	Persentase (%)
F Ekonomi dan Bisnis	40	25,0
FAI	10	6,3
FKIK	25	15,6
FPB	7	4,4
Hukum	20	12,5
F Isipol	27	16,9
F Teknik	31	19,4
Total	160	100,0

Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Program Studi

Prodi	Frekuensi	Persentase (%)
Akuntansi	11	6,9
Hubungan Internasional	12	7,5
Hukum	20	12,5
Ilmu Ekonomi	1	0,6
Ilmu Komunikasi	2	1,3
Bahasa Inggris	6	3,8
Ilmu Politik	13	8,1
Manajemen	28	17,5
Mesin	18	11,3
Pendidikan Agama Islam	10	6,3
Pendidikan Bahasa Arab	1	0,6
Ilmu Keperawatan	25	15,6
Sipil	13	8,1
Total	160	100,0

Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Tempat Asal

Asal mahasiswa	Frekuensi	Persentase (%)
DIY	55	34,4
Jabar	7	4,4
Jakarta	12	7,5
Jateng	44	27,5
Jatim	15	9,4
Kalimantan	6	3,8
Maluku	1	0,6
NTT	1	0,6
Sulawesi	5	3,1
Sumatera	14	8,8
Total	160	100,0

Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Kualitas Fisik

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Cafe Starbucks menawarkan koneksi Wi-fi yang baik (KF2)	3,60	Tinggi
2	Cafe Starbucks menarik secara visual (KF4)	3,46	Tinggi
3	Minuman yang disajikan oleh Starbucks sesuai selera saya (KF5)	3,64	Tinggi
4	Makanan yang disajikan oleh Starbucks sesuai selera saya (KF6)	3,67	Tinggi
5	Suasana di Cafe Starbucks mampu menghilangkan kebosanan/ kepenatan saya (KF7).	3,56	Tinggi
Rata-Rata		3,58	Tinggi

Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Perilaku Karyawan

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Karyawan Starbucks selalu mendengarkan keluhan pelanggan (PK 1)	3,44	Tinggi
2	Karyawan Starbucks sangat membantu seperti membantu saya dalam memilih menu terbaik (PK2)	4,02	Tinggi
3	Karyawan Starbucks ramah kepada pelanggan (PK3)	4,15	Tinggi
Rata-Rata		3,87	Tinggi

Tabel 4.10. Deskripsi Variabel Keselarasan Diri

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Gambaran pengunjung Starbucks sesuai dengan bagaimana saya ingin melihat diri saya sendiri (KD1)	3,59	Tinggi
2	Citra Starbucks selama ini konsisten dengan bagaimana saya ingin melihat diri saya sendiri (KD2)	3,63	Tinggi
3	Citra Starbucks selama ini konsisten dengan bagaimana saya ingin orang lain melihat saya (KD3)	3,72	Tinggi
Rata-Rata		3,64	Tinggi

Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Identifikasi Merek

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Jika saya berbicara tentang Starbucks, saya biasanya mengatakan "kami" dan bukan "mereka" (IM1)	3,08	Sedang
2	Jika sebuah cerita di media mengkritik Starbucks ini, saya akan merasa malu (IM2)	2,84	Sedang
3	Ketika seseorang mengkritik merek ini, rasanya seperti penghinaan pribadi saya (IM3)	2,52	Rendah
Rata-Rata		2,81	Sedang

Tabel 4.12. Deskripsi Variabel Keselarasan Gaya Hidup

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Starbucks mencerminkan gaya hidup pribadi saya (KG1)	2,41	Rendah
2	Starbucks benar-benar sejalan dengan gaya hidup saya (KG2);	2,38	Rendah
3	Dengan tetap mengonsumsi merek Starbucks telah mendukung gaya hidup saya (KG3)	2,28	Rendah
Rata-Rata		2,35	Rendah

Tabel 4.13. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

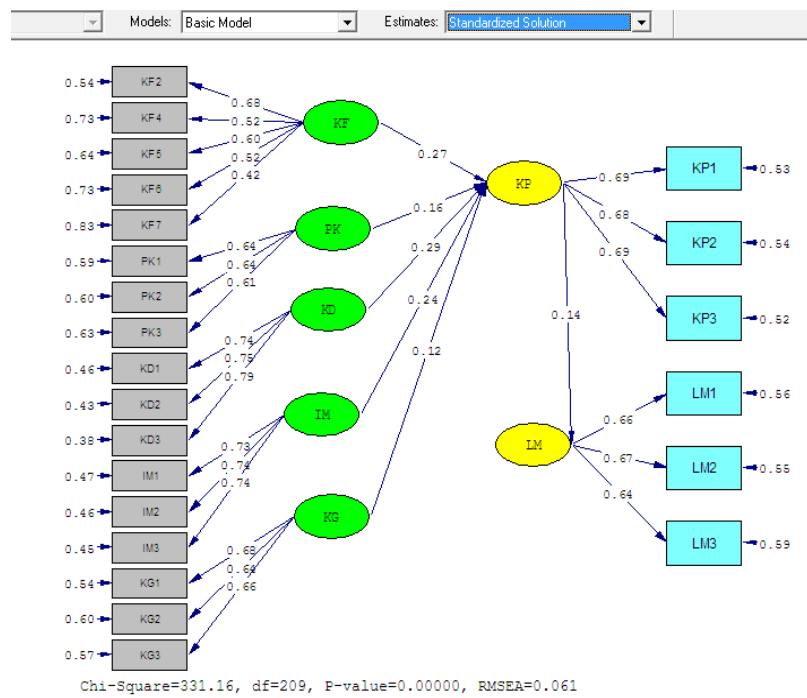
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Secara keseluruhan, layanan yang disediakan oleh karyawan Starbucks sangat memuaskan (KP1)	3,62	Tinggi
2	Secara keseluruhan, makanan dan minuman yang disajikan oleh Starbucks sangat memuaskan (KP2)	3,68	Tinggi
3	Secara keseluruhan, pengaturan ruang dan peralatan yang disajikan oleh Starbucks sangat memuaskan (KP3)	3,79	Tinggi
Rata-Rata		3,70	Tinggi

Tabel 4.14. Deskripsi Variabel Loyalitas Merek

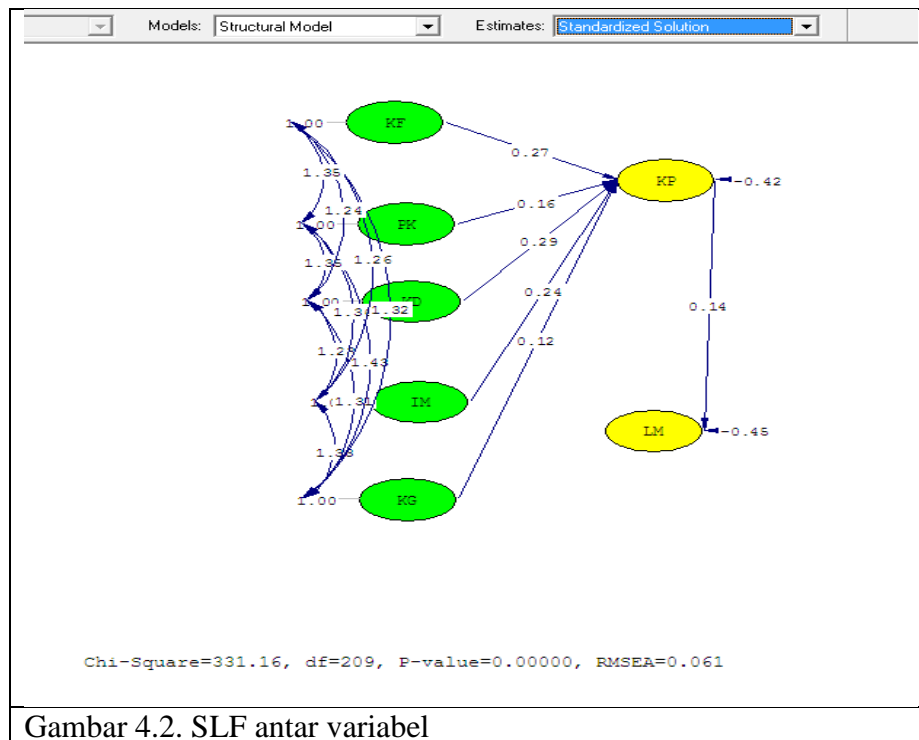
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Saya akan merekomendasikan Starbucks kepada seseorang yang meminta saran saya (LM1)	3,68	Tinggi
2	Lain kali saya akan tetap berkunjung ke Cafe Starbucks (LM 2)	3,74	Tinggi
3	Saya tidak pernah beralih ke cafe yang lain jika saya mengalami masalah dengan Starbucks (LM3)	3,87	Tinggi
Rata-Rata		3,76	Tinggi

Tabel 4.15. Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap 1

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor / std. Solution	Error Variance	CR	VE
Kualitas Fisik	Kualitas Fisik 1 (KF1)	0,39	0,85	0,725	0,657
	Kualitas Fisik 2 (KF2)	0,46	0,79		
	Kualitas Fisik 3 (KF3)	0,38	0,85		
	Kualitas Fisik 4 (KF4)	0,44	0,80		
	Kualitas Fisik 5 (KF5)	0,44	0,80		
	Kualitas Fisik 6 (KF6)	0,41	0,84		
	Kualitas Fisik 7(KF7).	0,44	0,81		
Perilaku Karyawan	Perilaku Karyawan 1 (PK 1)	0,64	0,50	0,710	0,634
	Perilaku Karyawan 2 (PK2)	0,63	0,52		
	Perilaku Karyawan 3 (PK3)	0,68	0,53		
Keselarasan Diri	Keselarasn Diri 1 (KD1)	0,74	0,46	0,804	0,578
	Keselarasn Diri 2 (KD2)	0,75	0,43		
	Keselarasn Diri 3 (KD3)	0,79	0,38		
Identifikasi Merek	Identifikasi Merek 1 (IM1)	0,73	0,46	0,778	0,538
	Identifikasi Merek 2 (IM2)	0,73	0,47		
	Identifikasi Merek 3 (IM3)	0,74	0,45		
Keselarasan Gaya Hidup	Keselarasn Gaya 1 (KG1)	0,68	0,54	0,707	0,557
	Keselarasn Gaya 2 (KG2);	0,69	0,60		
	Keselarasn Gaya 3 (KG3)	0,66	0,57		
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan 1 (KP1)	0,69	0,53	0,726	0,576
	Kepuasan Pelanggan 2 (KP2)	0,68	0,54		
	Kepuasan Pelanggan 3 (KP3)	0,69	0,53		
Loyalitas Merek	Loyalitas Merek 1 (LM1)	0,69	0,56	0,702	0,615
	Loyalitas Merek 2 (LM 2)	0,67	0,55		
	Loyalitas Merek 3 (LM3)	0,64	0,59		



Gambar 4.1. Output Model Dasar pada *Standardized Solution*



Gambar 4.2. SLF antar variabel

Tabel 4.16. Uji Validitas dan Reliabilitas Tahap 2

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor / std. Solution	Error Variance	CR	VE
Kualitas Fisik	Kualitas Fisik 2 (KF2)	0,68	0,54	0,787	0,556
	Kualitas Fisik 4 (KF4)	0,52	0,73		
	Kualitas Fisik 5 (KF5)	0,60	0,64		
	Kualitas Fisik 6 (KF6)	0,52	0,73		
	Kualitas Fisik 7(KF7).	0,42	0,83		
Perilaku Karyawan	Perilaku Karyawan 1 (PK 1)	0,64	0,59	0,734	0,596
	Perilaku Karyawan 2 (PK2)	0,64	0,60		
	Perilaku Karyawan 3 (PK3)	0,61	0,63		
Keselarasan Diri	Keselarasn Diri 1 (KD1)	0,74	0,46	0,804	0,578
	Keselarasn Diri 2 (KD2)	0,75	0,43		
	Keselarasn Diri 3 (KD3)	0,79	0,38		
Identifikasi Merek	Identifikasi Merek 1 (IM1)	0,73	0,46	0,780	0,543
	Identifikasi Merek 2 (IM2)	0,74	0,47		
	Identifikasi Merek 3 (IM3)	0,74	0,45		
Keselarasan Gaya Hidup	Keselarasn Gaya 1 (KG1)	0,68	0,54	0,707	0,557
	Keselarasn Gaya 2 (KG2);	0,69	0,60		
	Keselarasn Gaya 3 (KG3)	0,66	0,57		
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan 1 (KP1)	0,69	0,53	0,726	0,576
	Kepuasan Pelanggan 2 (KP2)	0,68	0,54		
	Kepuasan Pelanggan 3 (KP3)	0,69	0,53		
Loyalitas Merek	Loyalitas Merek 1 (LM1)	0,69	0,56	0,702	0,615
	Loyalitas Merek 2 (LM 2)	0,67	0,55		
	Loyalitas Merek 3 (LM 3)	0,64	0,59		

Tabel 4.17. Uji Kecocokan Model

No	Goodness of Fit Index	Hasil	Nilai kritis	Keterangan
1	Normed X^2	1,58	$1 < \text{Normed } X^2 < 2$	<i>Good fit</i>
2	GFI	0,85	$\geq 0,90$ $0,8 \leq GFI \leq 0,9$	<i>Marginal fit</i>
3	AGFI	0,80	$\geq 0,90$ $0,8 \leq AGFI \leq 0,9$	<i>Marginal fit</i>
4	CFI	0,99	$\geq 0,90$	<i>Good fit</i>
5	RMSEA	0,061	$\leq 0,05$ (<i>close fit</i>) atau $0,05 < RMSEA \leq 0,08$ (<i>good fit</i>)	<i>Good fit</i>
6	ECVI	2,93* 3,47** 82,24***	ECVI model < ECVI saturated dan Independence	<i>Good fit</i>
7	RMR	0,035	$\leq 0,05$	<i>Good fit</i>

NB: * model, ** saturated, *** independence

Tabel 4.18. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh	SLF	Probabilitas	Keterangan
Hipotesis 1	Kualitas Fisik --> Kepuasan Pelanggan	0,27	0,05	Positif & Signifikan
Hipotesis 2	Perilaku Karyawan --> Kepuasan Pelanggan	0,16	0,02	Positif & Signifikan
Hipotesis 3	Keselarasn Diri --> Kepuasan Pelanggan	0,29	0,04	Positif & Signifikan
Hipotesis 4	Identifikasi Merek --> Kepuasan Pelanggan	0,24	0,03	Positif & Signifikan
Hipotesis 5	Keselarasn Gaya Hidup -> Kepuasan Pelanggan	0,12	0,02	Positif & Signifikan
Hipotesis 6	Kepuasan Pelanggan --> Loyalitas Merek	0,14	0,02	Positif & Signifikan

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : BONDAN FINDYASMARA PERMANA PUTRA
NIM : 20130410107
Prodi : Manajemen
Judul : PENGARUH EKUITAS MEREK BERBASIS KONSUMEN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK DI
KEDAI KOPI *STARBUCKS*
(Studi Pada Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
Dosen Pembimbing : Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.

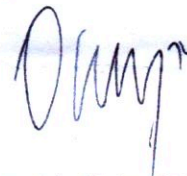
**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 14%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan



Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 26-04-2019
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al- Zein, S.Kom.I