

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PERSEPSIAN PRODUK
TERHADAP KEPUSAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PRODUK EIGER ADVENTURE DI YOGYAKARTA**

Pengantar

Kepada Yth. Responden Konsumen Eiger Adventure

Nama : Fajar Padamaran

NIM : 20150410189

Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Study: Manajemen

Assalamualaikum. Wr.Wb.

Saya Mahasiswa UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan riset pemasaran dengan Judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Persepsian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Produk Eiger Adventure di Yogyakarta “ Informasi dan data yang anda isi di gunakan oleh peneliti sebagai penyusunan tugas riset pemasaran. Diharapkan saudara bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan dari kuesioner. Terima Kasih Wassalamuallaikum. Wr. Wb.

Keterangan Bobot Nilai :

Sangat Tidak Setuju = 1

Tidak Setuju = 2

Netral = 3

Setuju = 4

Sangat Setuju = 5

Citra Merek

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya merasa Eiger Adventure memiliki nama yang mudah diingat					
2	Saya merasa Eiger Adventure memiliki ciri khas pada setiap produknya					
3	Saya merasa Eiger Adventure menawarkan produk yang berkarakter					
4	Saya merasa ketika memakai produk dari Eiger Adventure saya lebih percaya diri					
5	Saya merasa produk Eiger Adventure nyaman untuk dipakai.					

Kualitas Persepsian Produk

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Produk Eiger Adventure memiliki kualitas produk yang baik sesuai harapan					
2	Pada Eiger Adventure memiliki daya tahan yang lama					
3	Produk Eiger Adventure memiliki bahan yang berkualitas					
4	Eiger Adventure menawarkan berbagai jenis produk yang menarik					
5	Produk yang di tawarkan Eiger Adventure sesuai dengan manfaat yang saya rasakan					
6	Saya merasa Eiger Adventure menawarkan produk yang fashionable untuk di pakai sehari – hari maupun berpetualang					
7	Eiger Adventure memiliki kesan yang baik terhadap kualitas produknya					
8	Saya merasa Eiger Adventure memiliki kualitas layanan yang sangat baik					

Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya akan membeli kembali produk Eiger Adventure					
2	Saya akan merekomendasikan produk ke teman dan saudara saya untuk menggunakan produk dari Eiger Adventure					
3	Saya akan menjadi pelanggan Eiger Adventure					
4	Saya lebih memilih produk dari Eiger Adventure dibandingkan produk dari perusahaan lain yang sejenis					

Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan	Tingkat				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya akan menggunakan produk Eiger Adventure kembali karena kualitas produk maupun pelayanannya yang sangat baik					
2	Eiger Adventure selalu memberikan jaminan pasca pembelian					
3	Produk Eiger Adventure memiliki kualitas yang tidak kalah dengan produk lain					
4	Saya merasa puas ketika menggunakan produk Eiger Adventure					

LAMPIRAN 2 KARAKTERISTRIK RESPONDEN

a. Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki Laki	159	79,5 %
2	Perempuan	41	20,5%
	Total	200	100%

b. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

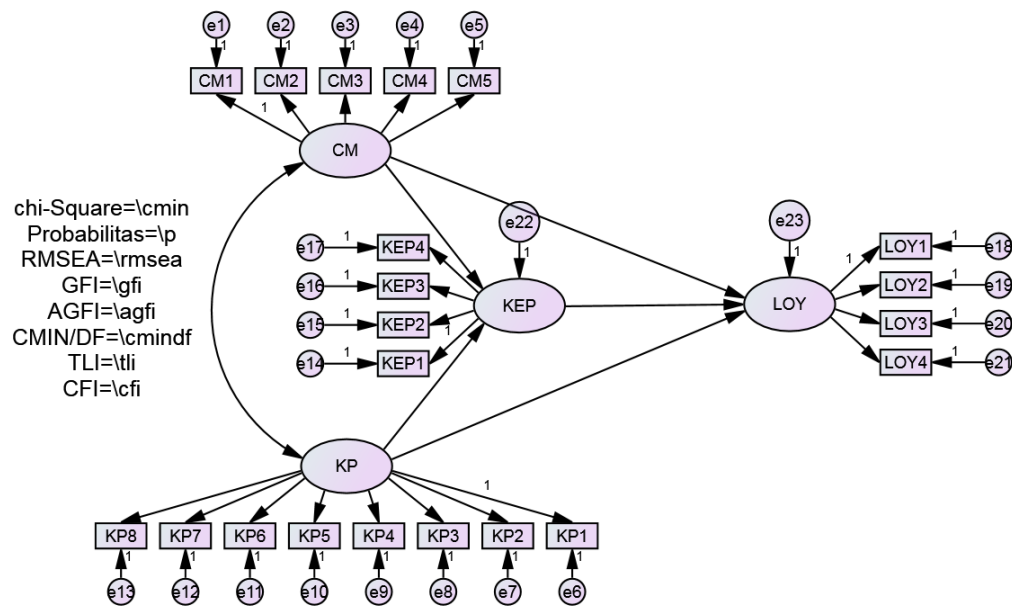
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	15-25 Tahun	183	91,5%
2	26-35 Tahun	15	7,5%
3	36-45 Tahun	2	1%
	Total	200	100%

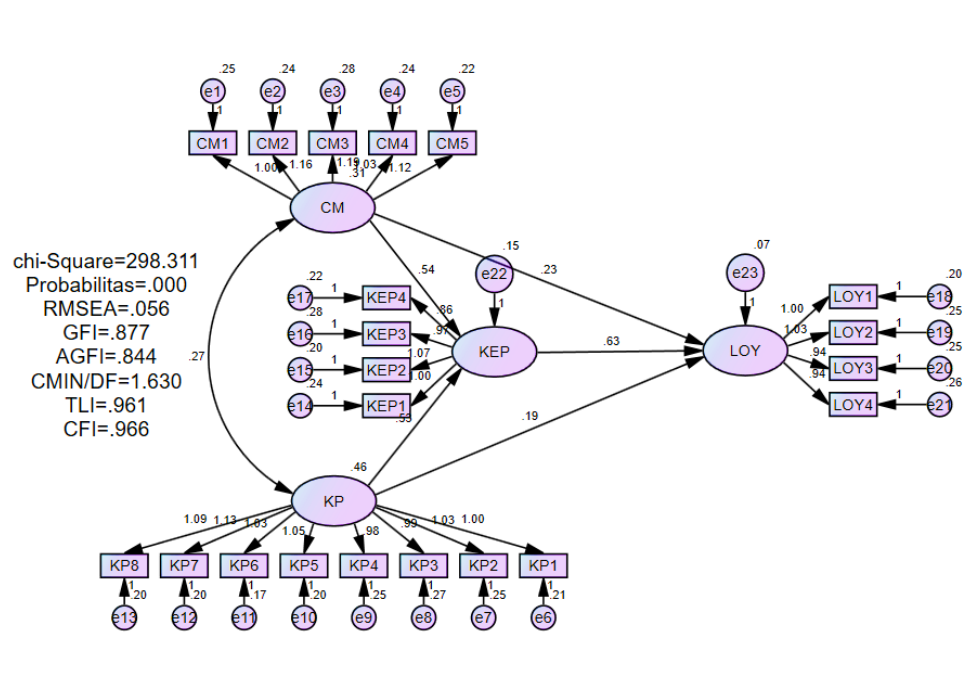
c. Karakter Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	164	82%
2	Pegawai Swasta	4	2%
3	Wiraswasta	13	6,5%
4	Pegawai Negeri	2	1%
5	Lainnya	17	8.5%
	Total	200	100%

LAMPIRAN 3 MODEL PENELITIAN

a. Persamaan Struktural





b. Output *Pemodelan* Structural Equation Modeling

LAMPIRAN 4 UJI KUALITAS INSTRUMEN

a. Uji Validitas

Standardized Regression Weights:

	Estimate
KEP <--- CM	.417
KEP <--- KP	.501
LOY <--- CM	.179
LOY <--- KP	.176
LOY <--- KEP	.634
CM1 <--- CM	.746
CM2 <--- CM	.797
CM3 <--- CM	.784
CM4 <--- CM	.765
CM5 <--- CM	.802
KP1 <--- KP	.831
KP2 <--- KP	.813
KP3 <--- KP	.791
KP4 <--- KP	.799
KP5 <--- KP	.848
KP6 <--- KP	.860
KP7 <--- KP	.864

	Estimate
KP8 <--- KP	.859
KEP1 <--- KEP	.827
KEP2 <--- KEP	.865
KEP3 <--- KEP	.798
KEP4 <--- KEP	.798
LOY1 <--- LOY	.846
LOY2 <--- LOY	.829
LOY3 <--- LOY	.805
LOY4 <--- LOY	.797

b. Uji Reliabilitas

$$\text{Construct Reliability} = \frac{\sum(\text{standardized loading})^2}{\sum(\text{standardized loading})^2 + \sum\delta i}$$

Keterangan :

Standardized loading diperoleh dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator

- $\sum\delta i$ adalah kesalahan pengukuran = $1 - (\text{standardized loading})^2$

Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Variabel	Butir	Factor Loading	Standard Loading ²	$\sum\delta i$	Standard Loading ²	Standard Loading ² + $\sum\delta i$	Component Reliability
Citra Merek	CM1	0.746	0.556	0.443	15.163	17.128	0.885
	CM2	0.797	0.635	0.364			
	CM3	0.784	0.614	0.385			
	CM4	0.765	0.585	0.414			
	CM5	0.802	0.643	0.356			
	Total						
Kualitas Persepsian Produk	KP1	0.831	0.690	0.309	44.422	46.863	0.947
	KP2	0.813	0.660	0.339			
	KP3	0.791	0.625	0.374			
	KP4	0.799	0.638	0.361			
	KP5	0.848	0.719	0.280			
	KP6	0.86	0.739	0.260			
	KP7	0.864	0.746	0.253			
	KP8	0.859	0.737	0.262			

	Total			2.441			
Kepuasan	KEP1	0.827	0.683	0.316	10.810	12.105	0.893
	KEP2	0.865	0.748	0.251			
	KEP3	0.798	0.636	0.363			
	KEP4	0.798	0.636	0.363			
	Total			1.294			
Loyalitas	LOY1	0.846	0.715	0.284	10.738	12.052	0.891
	LOY2	0.829	0.687	0.312			
	LOY3	0.805	0.648	0.351			
	LOY4	0.797	0.635	0.364			
	Total			1.313			

LAMPIRAN 5 IDENTIFIKASI MODEL STRUKTURAL

Perhitungan *Degrees of Freedom*

Notes For Model

Notes For Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

<i>Number of distinct sample moments:</i>	<i>231</i>
<i>Number of distinct parameters to be estimated:</i>	<i>48</i>
<i>Degrees of freedom (231 - 48):</i>	<i>183</i>

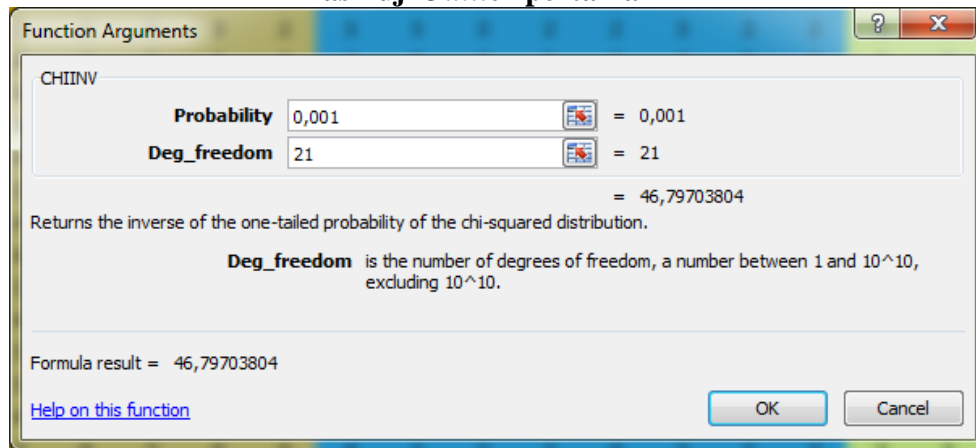
LAMPIRAN 6 UJI NORMALITAS

Uji Normalitas Data Assessment of normality

Variable	min	Max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY4	2.000	5.000	-.237	-1.367	-.652	-1.884
LOY3	2.000	5.000	-.290	-1.672	-.466	-1.345
LOY2	2.000	5.000	-.253	-1.458	-.732	-2.112
LOY1	2.000	5.000	-.186	-1.075	-.636	-1.836
KEP4	2.000	5.000	-.204	-1.178	-.379	-1.095
KEP3	2.000	5.000	-.387	-2.237	-.651	-1.879
KEP2	2.000	5.000	-.355	-2.049	-.693	-2.001
KEP1	2.000	5.000	-.240	-1.387	-.832	-2.403
KP8	2.000	5.000	-.326	-1.882	-.545	-1.573
KP7	2.000	5.000	-.208	-1.199	-.750	-2.166
KP6	2.000	5.000	-.242	-1.397	-.548	-1.583
KP5	2.000	5.000	-.166	-.960	-.577	-1.667
KP4	2.000	5.000	-.195	-1.125	-.628	-1.812
KP3	2.000	5.000	-.107	-.619	-.710	-2.051
KP2	2.000	5.000	-.075	-.435	-.877	-2.532
KP1	2.000	5.000	-.287	-1.654	-.392	-1.133
CM5	2.000	5.000	-.249	-1.436	-.337	-.972
CM4	2.000	5.000	-.349	-2.017	-.075	-.217
CM3	2.000	5.000	-.398	-2.296	-.474	-1.368
CM2	2.000	5.000	-.234	-1.350	-.500	-1.444
CM1	2.000	5.000	-.268	-1.549	-.182	-.526
Multivariate					-10.948	-2.491

LAMPIRAN 7 UJI OUTLIERS

Hasil uji *Outlier* pertama



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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
97	34.638	.031	.998
71	34.293	.034	.992
106	33.921	.037	.980
50	33.078	.045	.982
46	32.985	.046	.957
65	32.374	.054	.960
33	30.692	.079	.996
25	30.159	.089	.998
22	30.024	.092	.996
157	30.021	.092	.990
2	29.863	.095	.985
120	29.813	.096	.974
171	29.418	.104	.979
86	29.381	.105	.965
142	29.108	.111	.966
66	28.613	.124	.981
45	28.495	.127	.975
39	28.340	.131	.970
28	27.698	.149	.991
173	27.319	.161	.995
195	27.182	.165	.994
3	27.168	.165	.989
41	27.098	.168	.985
98	26.950	.173	.984

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
122	26.852	.176	.980
38	26.627	.184	.983
135	26.515	.188	.980
83	26.385	.192	.978
101	26.059	.204	.987
12	26.058	.204	.980
145	26.003	.206	.973
64	25.963	.208	.964
79	25.775	.215	.968
133	25.736	.217	.958
96	25.714	.218	.942
109	25.645	.220	.931
187	25.645	.220	.904
141	25.615	.221	.878
184	25.551	.224	.859
82	25.500	.226	.833
118	25.401	.230	.823
94	25.330	.233	.804
146	25.311	.234	.761
158	25.261	.236	.728
31	25.166	.240	.716
125	25.103	.243	.688
43	25.069	.244	.646
161	25.052	.245	.591
121	24.956	.249	.580
100	24.866	.253	.566
42	24.795	.256	.542
186	24.793	.256	.479
58	24.762	.258	.433
144	24.639	.263	.439
115	24.638	.263	.378
16	24.560	.267	.361
95	24.527	.268	.321
34	24.448	.272	.306
143	24.409	.274	.273
194	24.352	.276	.249
74	24.348	.277	.205
172	24.289	.279	.186
81	24.250	.281	.162
32	23.959	.295	.242

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
153	23.914	.297	.216
90	23.810	.302	.218
188	23.764	.305	.195
102	23.758	.305	.158
154	23.689	.308	.148
52	23.677	.309	.120
14	23.635	.311	.104
8	23.536	.316	.105
182	23.502	.318	.088
24	23.445	.321	.079
11	23.416	.322	.065
27	23.314	.327	.067
84	23.314	.327	.050
130	23.213	.333	.051
44	23.119	.338	.052
4	22.994	.344	.058
105	22.881	.350	.062
92	22.630	.364	.101
56	22.565	.368	.095
131	22.558	.368	.074
93	22.558	.368	.056
69	22.488	.372	.053
68	22.440	.375	.046
89	22.185	.389	.080
88	21.921	.404	.134
53	21.921	.404	.106
99	21.840	.409	.105
199	21.819	.410	.087
175	21.811	.410	.068
107	21.522	.427	.127
132	20.893	.466	.421
116	20.170	.511	.825
1	19.734	.538	.943
174	19.555	.550	.961
191	19.456	.556	.964
196	19.228	.571	.981

LAMPIRAN 8 MULTICOLLINEARITY**Hasil Determinant of sample covariance matrix**

Eigenvalues
8.566 1.096 .752 .434 .398 .350 .339 .318 .292 .281 .244 .227 .209 .173 .166 .150 .135 .134 .121 .103
Determinant of sample covariance matrix = ,000

LAMPIRAN 9 GOODNESS-OF-FIT**MODEL FIT****CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	48	298.311	183	.000	1.630
Saturated model	231	.000	0		
Independence model	21	3566.313	210	.000	16.982

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.025	.877	.844	.694
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.378	.137	.050	.124

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.916	.904	.966	.961	.966
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.056	.044	.068	.183
Independence model	.283	.275	.292	.000

LAMPIRAN 10 UJI HIPOTESIS

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP <--- CM	.535	.104	5.138	***	par_19
KEP <--- KP	.532	.084	6.301	***	par_20
LOY <--- CM	.229	.100	2.283	.022	par_21
LOY <--- KP	.186	.083	2.254	.024	par_22
LOY <--- KEP	.631	.103	6.140	***	par_23
CM1 <--- CM	1.000				
CM2 <--- CM	1.159	.103	11.210	***	par_1
CM3 <--- CM	1.185	.110	10.796	***	par_2
CM4 <--- CM	1.027	.096	10.729	***	par_3
CM5 <--- CM	1.119	.099	11.262	***	par_4
KP1 <--- KP	1.000				
KP2 <--- KP	1.032	.074	13.976	***	par_5
KP3 <--- KP	.987	.074	13.386	***	par_6
KP4 <--- KP	.975	.072	13.562	***	par_7
KP5 <--- KP	1.047	.070	14.957	***	par_8
KP6 <--- KP	1.032	.067	15.342	***	par_9
KP7 <--- KP	1.127	.073	15.367	***	par_10
KP8 <--- KP	1.093	.072	15.281	***	par_11
KEP1 <--- KEP	1.000				
KEP2 <--- KEP	1.072	.072	14.845	***	par_12
KEP3 <--- KEP	.972	.075	13.004	***	par_13
KEP4 <--- KEP	.861	.065	13.237	***	par_14
LOY1 <--- LOY	1.000				
LOY2 <--- LOY	1.033	.072	14.281	***	par_15
LOY3 <--- LOY	.942	.069	13.662	***	par_16
LOY4 <--- LOY	.941	.069	13.673	***	par_17

LAMPIRAN 11 UJI MEDIASI

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	.501	.417	.000	.000
LOY	.176	.179	.634	.000
LOY4	.000	.000	.000	.797
LOY3	.000	.000	.000	.805
LOY2	.000	.000	.000	.829
LOY1	.000	.000	.000	.846
KEP4	.000	.000	.798	.000
KEP3	.000	.000	.798	.000
KEP2	.000	.000	.865	.000
KEP1	.000	.000	.827	.000
KP8	.859	.000	.000	.000
KP7	.864	.000	.000	.000
KP6	.860	.000	.000	.000
KP5	.848	.000	.000	.000
KP4	.799	.000	.000	.000
KP3	.791	.000	.000	.000
KP2	.813	.000	.000	.000
KP1	.831	.000	.000	.000
CM5	.000	.802	.000	.000
CM4	.000	.765	.000	.000
CM3	.000	.784	.000	.000
CM2	.000	.797	.000	.000
CM1	.000	.746	.000	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	.000	.000	.000	.000
LOY	.317	.264	.000	.000
LOY4	.393	.354	.505	.000
LOY3	.397	.357	.510	.000
LOY2	.409	.368	.526	.000
LOY1	.417	.375	.536	.000
KEP4	.399	.333	.000	.000
KEP3	.400	.333	.000	.000
KEP2	.433	.361	.000	.000
KEP1	.414	.345	.000	.000
KP8	.000	.000	.000	.000
KP7	.000	.000	.000	.000
KP6	.000	.000	.000	.000
KP5	.000	.000	.000	.000
KP4	.000	.000	.000	.000
KP3	.000	.000	.000	.000
KP2	.000	.000	.000	.000
KP1	.000	.000	.000	.000
CM5	.000	.000	.000	.000
CM4	.000	.000	.000	.000
CM3	.000	.000	.000	.000
CM2	.000	.000	.000	.000
CM1	.000	.000	.000	.000



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No : 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas nama :

Nama : Fajar Padamaran
Prodi/Fakultas : Manajemen / FEB
NIM : 20150410189
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Persepsian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Produk Eiger Adventure di Yogyakarta
Dosen Pembimbing : Dr.Susanto M.S

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan tingkat similaritasnya sebesar **16%**.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka.Ur. Pengolahan dan Layanan

Laela Niswatin,S.I.Pust.

Yogyakarta, 2019-05-28
yang melaksanakan pengecekan

Eko Kurniawan,SIP.