

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Saya mohon kesediaan teman-teman untuk mengisi daftar kuesioner. Informasi yang Anda berikan hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: “PENGARUH CITRA MEREK DAN NEGARA ASAL TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK TELEPON PINTAR”. Untuk itu, isilah kuesioner ini dengan jawaban yang sebenar-benarnya. Atas kesediaan teman-teman, saya ucapkan terima kasih.

Identitas Responden:

Berikan tanda (X) pada jawaban yang anda pilih !

Nama :

Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita

Usia : a. 18-21 thn c. 27-31 thn

b. 22-26 thn d. >31 thn

Pendidikan : a. SMP c. Akademi/D3

b. SMA d. Universitas (S1 dan S2)

Pekerjaan : a. Pegawai negeri/swasta c. Mahasiswa/pelajar

b. Wiraswasta d. Profesional

Pendapatan : a. < Rp 1,5 juta/bln c. Rp 2,5 – 3,5 juta/bln

b. Rp 1,5 – 2,5 juta/bln d. Rp > 3,5 juta/bln

Petunjuk Pengisian:

1) Pilihlah jawaban paling tepat menurut Anda.

2) Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia dibawah ini :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

RG = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

DAFTAR PERNYATAAN

Citra Merek

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Merek Oppo sudah dikenal banyak orang.					
2	Oppo adalah telepon pintar berkualitas baik					
3	Oppo adalah telepon pintar dengan kualitas kamera yang bagus					
4	Desain telepon pintar Oppo menarik					

Negara Asal

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	China merupakan negara yang memiliki kemampuan teknologi tinggi					
2	China adalah negara maju dibidang teknologi komunikasi					
3	China adalah negara yang memelihara kualitas produk					
4	China merupakan negara yang memiliki selera desain yang baik					
5	China adalah negara yang inovatif					
6	Produk dari China merupakan produk yang bergengsi					

Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya puas dengan desain telepon pintar Oppo					
2	Saya puas dengan daya tahan baterai telepon pintar Oppo					
3	Saya puas dengan harga yang diberikan oleh Oppo					

4	Saya puas dengan performa telepon pintar Oppo					
5	Saya puas dengan kamera telepon pintar Oppo					
6	Saya puas dengan ukuran layar telepon pintar Oppo					

Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya akan tetap memilih Oppo walaupun merek telepon pintar lain lebih murah					
2	Bila ada kekuarangan pada produk Oppo saya tidak akan langsung pindah ke merek lain					
3	Saya akan membeli Oppo lagi jika saya membutuhkan telepon pintar					
4	Saya akan menyarankan merek Oppo kepada kerabat					
5	Saya akan menyatakan hal hal positif mengenai produk telepon pintar Oppo kepada teman teman					
6	Saya akan terus menggunakan merek Oppo					

Lampiran 2

Output SPSS Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel Citra Merek

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.780
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	48.221
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		CM1	CM2	CM3	CM4
Anti-image Covariance	CM1	.642	-.022	-.152	-.174
	CM2	-.022	.708	-.170	-.118
	CM3	-.152	-.170	.499	-.204
	CM4	-.174	-.118	-.204	.514
Anti-image Correlation	CM1	.810^a	-.032	-.268	-.303
	CM2	-.032	.829^a	-.287	-.196
	CM3	-.268	-.287	.751^a	-.402
	CM4	-.303	-.196	-.402	.760^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	4

Variabel Negara Asal

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.694
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	122.920
	df
	15
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		NA1	NA2	NA3	NA4	NA5	NA6
Anti-image Covariance	NA1	.234	-.179	-.074	-.057	-.120	.153
	NA2	-.179	.263	-.060	.030	.008	-.084
	NA3	-.074	-.060	.450	-.041	.061	-.171
	NA4	-.057	.030	-.041	.483	-.105	-.188
	NA5	-.120	.008	.061	-.105	.529	-.134
	NA6	.153	-.084	-.171	-.188	-.134	.361
Anti-image Correlation	NA1	.558^a	-.721	-.227	-.169	-.341	.527
	NA2	-.721	.704^a	-.174	.085	.022	-.274
	NA3	-.227	-.174	.825^a	-.087	.124	-.425
	NA4	-.169	.085	-.087	.807^a	-.207	-.450
	NA5	-.341	.022	.124	-.207	.812^a	-.307
	NA6	.527	-.274	-.425	-.450	-.307	.548^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Variabel Kepuasan Konsumen

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.674
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	191.324
	df
	15
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6
Anti-image Covariance	KK1	.317	-.217	-.020	-.018	-.046	.020
	KK2	-.217	.406	-.020	-.039	.048	-.044
	KK3	-.020	-.020	.316	-.215	.057	-.054
	KK4	-.018	-.039	-.215	.270	-.055	.044
	KK5	-.046	.048	.057	-.055	.079	-.077
	KK6	.020	-.044	-.054	.044	-.077	.087
Anti-image Correlation	KK1	.799^a	-.606	-.065	-.060	-.290	.122
	KK2	-.606	.738^a	-.055	-.118	.267	-.234
	KK3	-.065	-.055	.641^a	-.734	.358	-.323
	KK4	-.060	-.118	-.734	.694^a	-.373	.285
	KK5	-.290	.267	.358	-.373	.589^a	-.924
	KK6	.122	-.234	-.323	.285	-.924	.628^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	6

Variabel Loyalitas Konsumen

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	134.559
	df
	15
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
Anti-image Covariance	LK1	.254	-.096	-.152	-.057	.035	-.046
	LK2	-.096	.412	-.026	.070	-.119	-.181
	LK3	-.152	-.026	.262	-.113	-.045	.024
	LK4	-.057	.070	-.113	.426	-.129	-.071
	LK5	.035	-.119	-.045	-.129	.572	-.080
	LK6	-.046	-.181	.024	-.071	-.080	.497
Anti-image Correlation	LK1	.814^a	-.297	-.588	-.173	.091	-.131
	LK2	-.297	.835^a	-.080	.167	-.245	-.399
	LK3	-.588	-.080	.811^a	-.339	-.117	.065
	LK4	-.173	.167	-.339	.865^a	-.261	-.155
	LK5	.091	-.245	-.117	-.261	.888^a	-.149
	LK6	-.131	-.399	.065	-.155	-.149	.872^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	6

Lampiran 3

Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif Citra Merek

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
CM1	150	1	5	615	4.10	1.104
CM2	150	1	5	551	3.67	1.007
CM3	150	1	5	589	3.93	1.136
CM4	150	1	5	496	3.31	1.326
Valid N (listwise)	150					

Statistik Deskriptif Negara Asal

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
NA1	150	1	5	580	3.87	.748
NA2	150	1	5	577	3.85	.721
NA3	150	1	5	556	3.71	.773
NA4	150	1	5	562	3.75	.804
NA5	150	1	5	585	3.90	.693
NA6	150	2	5	574	3.83	.757
Valid N (listwise)	150					

Statistik Deksriptif Kepuasan Konsumen

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
KK1	150	1	5	515	3.43	.862
KK2	150	1	5	533	3.55	.856
KK3	150	1	5	523	3.49	.880
KK4	150	1	5	516	3.44	.839
KK5	150	1	5	566	3.77	.963
KK6	150	1	5	563	3.75	.934
Valid N (listwise)	150					

Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
LK1	150	1	5	419	2.79	1.082
LK2	150	1	5	418	2.79	.994
LK3	150	1	5	408	2.72	1.056
LK4	150	1	5	449	2.99	1.013
LK5	150	1	5	477	3.18	.935
LK6	150	1	5	394	2.63	.994
Valid N (listwise)	150					

Lampiran 4

Output SPSS Regresi Berganda Model 1 dan 2

Regresi Berganda Model 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.464	2.555		5.662	.000
	CM	.391	.158	.235	2.476	.014
	NA	.048	.125	.037	.387	.700

a. Dependent Variable: KK

Regresi Berganda Model 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.966	2.601		1.525	.130
	CM	.510	.149	.266	3.426	.001
	NA	-.369	.115	-.244	-3.200	.002
	KK	.647	.076	.561	8.503	.000

a. Dependent Variable: LK

