

## Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Sdr/i Responden

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Responden yang terhormat,

Saya Julsa Jefrianto Mahasiswa S1 Ekonomi Manajemen Universitas Muhamadiyah Yogyakarta. Saat ini sedang menyusun penelitian disertai dengan judul: **Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada pelanggan J.CO Artoz Mall K Magelang)**. Dengan objek penelitian di J.CO Magelang saya memohon ketersediaan saudara untuk mengisi lembar kuesioner yang saya ajukan.

Informasi yang Bapak/ Ibu/ Sdr/i berikan akan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/i dalam mengisi koesioner ini, saya mengucapkan Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat Saya,

(Julsa Jefrianto)

### A. Screening Responden

Petunjuk: Mohon berikan tanda ( ✓ ) pada jawaban yang anda pilih

Jawablah tiga pertanyaan di bawah ini agar dapat melanjutkan menjawab seluruh pertanyaan !

1. Apakah anda bertempat tinggal di Kota Magelang ?

Ya             Tidak

2. Apakah usia anda 17 tahun keatas ?

Ya             Tidak

3. Apakah anda pernah melakukan pembelian produk J.CO minimal 2 kali ?

Ya             Tidak

Jika ke tiga pertanyaan diatas saudara/i jawab “Ya” maka saudara dipersilahkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan selanjutnya, dan jika salah satu dijawab “Tidak” maka cukup sampai disini dan saya ucapkan terimakasih atas partisipasinya

### B. Identitas Responden

Petunjuk Pengisian:

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi jawaban yang kosong atau memberikan tanda ( ✓ ) pada kotak yang telah tersedia di bawah ini !

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :  Laki – Laki             Perempuan

3. Usia :  17th – 20th  21th – 24th  25th – 28th

4. Tingkat Pendidikan : SMA S1 S2 S3

5. Rata-rata pengeluaran per bulan :  1 juta

1.000.000 - 3.000.000

3.000.000 - 5.000.000

$\geq$  5.000.000

6. Jenis Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa  Pegawai negeri  Pegawai swasta

Wiraswasta  Lain-lain ( sebutkan ) .....

### C. Pertanyaan Penelitian

Petunjuk pengisian :

Berilah konfirmasi atas pertanyaan berikut sesuai dengan persepsi anda dengan memberikan tanda ( $\surd$ ) pada kolom yang sesuai dengan persepsi anda mengenai persepsi tersebut.

Jawaban atas penilaian tersebut diberi penilaian sangat tidak setuju (STS) sangat setuju (SS) dengan menggunakan rentang 1-5. Semakin positif persepsi yang muncul, maka akan semakin tinggi nilainya (semakin mendekati angka 5). Sebaliknya jika semakin negatif persepsi yang muncul, maka akan semakin rendah nilai yang diberikan (semakin mendekati angka 1).

Skala responden adalah sebagai berikut :

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)

Skor	Keterangan
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

**Daftar  
Pertanyaan dan Pernyataan**

**1. Ekuitas Merek**

No	Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS	Sum
1	Kesadaran saya tentang merek J.CO Artoz Mall Kota Magelang sudah terjamin dengan baik						
2	Saya tertarik terhadap merek J.CO Artoz Mall Kota Magelang						
3	Persepsi kualitas di J.CO Artoz Mall Kota Magelang sudah terpercaya						
4	J.CO Artoz Mall Kota Magelang sudah membuat pelanggan loyal terhadap mereknya						

**2. Kepuasan pelanggan**

No	Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS	Sum
1	Layanan di J.CO Artoz Mall Kota Magelang sudah sesuai seperti yang pelanggan inginkan						
2	Produk dengan harganya sesuai						
3	Kesesuaian tarif yang dibayarkan sama						
4	Pelayanan yang dilakukan karyawan J.CO Artoz Mall Kota Magelang sudah memuaskan						

5	Adanya diskonfirmasi pada pelayanan di J.CO Artoz Mall Kota Magelang						
6	Merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh J.CO Artoz Mall Kota Magelang						
7	Sesuai ekspektasi saat pembelian di J.CO Artoz Mall Kota Magelang						
8	Pada pembelian di J.CO Artoz Mall Kota Magelang memberikan kesan						
9	Mendapat kepuasan fasilitas saat membeli produk di J.CO Artoz Mall Kota Magelang						

### 3. Loyalitas pelanggan

No	Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS	Sum
1	Saya suka mengatakan hal positif tentang produk J.CO Artoz Mall Kota Magelang						
2	Lebih suka membeli produk di J.CO Artoz Mall Kota Magelang dibandingkan dengan produk lain						
3	Saya akan merekomendasikan produk J.CO Artoz Mall Kota Magelang kepada orang lain						
4	Saya tidak akan tergiur kepada produk lain yang sejenis, dan tetap memilih J.CO Artoz Mall Kota Magelang						

**Lampiran 2. Tabulasi Data Responden**

Responden	Ekuitas Merek				Kepuasan Pelanggan									Loyalitas Pelanggan			
	EM1	EM2	EM3	EM4	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	LP1	LP2	LP3	LP4
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
2	4	5	3	3	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3
3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3
5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3
10	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
11	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3
13	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
17	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
21	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
22	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
23	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
24	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
26	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
27	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3
28	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
31	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
32	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
33	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
35	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
36	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4

Responden	Ekuitas Merek				Kepuasan Pelanggan									Loyalitas Pelanggan			
	EM1	EM2	EM3	EM4	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	LP1	LP2	LP3	LP4
37	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
38	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
40	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
41	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3
42	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3
43	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2
44	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
45	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
46	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
47	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
48	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
49	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
50	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
51	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4
52	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
53	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3
54	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
55	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
56	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
58	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
59	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
60	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
61	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
62	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
63	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
64	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2
65	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
66	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
68	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
69	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
70	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
71	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
72	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
73	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

Responden	Ekuitas Merek				Kepuasan Pelanggan									Loyalitas Pelanggan			
	EM1	EM2	EM3	EM4	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	LP1	LP2	LP3	LP4
74	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
76	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4
77	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
78	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
79	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
80	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
81	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
82	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
83	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
84	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
88	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
89	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
90	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
91	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
92	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
93	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
94	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
95	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
96	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
98	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
99	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
100	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
101	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
103	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
104	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
105	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
106	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
108	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
109	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4



Responden	Ekuitas Merek				Kepuasan Pelanggan									Loyalitas Pelanggan			
	EM1	EM2	EM3	EM4	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	LP1	LP2	LP3	LP4
111	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
113	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
114	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
115	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
117	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
118	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
119	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
120	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
121	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
122	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3
123	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
124	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
125	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
127	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
128	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4

### Lampiran 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	78	60.9	60.9	60.9
Valid perempuan	50	39.1	39.1	100.0
Total	128	100.0	100.0	

#### usia responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17 - 20 tahun	25	19.5	19.5	19.5
Valid 21 - 24 tahun	103	80.5	80.5	100.0
25 – 28 tahun	-	-	-	-
Total	128	100.0	100.0	

#### tingkat pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	13	10.2	10.2	10.2
S1	106	82.8	82.8	93.0
Valid S2	9	7.0	7.0	100.0
S3	-	-	-	-
Total	128	100.0	100.0	

#### pengeluaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp. 1.000.000	42	32.8	32.8	32.8
Valid Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000	53	41.4	41.4	74.2
Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	28	21.9	21.9	96.1
> Rp. 5.000.000	5	3.9	3.9	100.0
Total	128	100.0	100.0	

**pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar / Mahasiswa	119	93.0	93.0	93.0
Pegawai Negeri	2	1.6	1.6	94.5
Valid Pegawai Swasta	6	4.7	4.7	99.2
Wiraswasta	1	.8	.8	100.0
Total	128	100.0	100.0	

#### Lampiran 4. UJI VALIDITAS

##### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
KEP	<---	EM	.690
LP	<---	EM	.203
LP	<---	KEP	.732
EM1	<---	EM	.770
EM2	<---	EM	.767
EM3	<---	EM	.781
EM4	<---	EM	.810
KEP1	<---	KEP	.704
KEP2	<---	KEP	.751
KEP3	<---	KEP	.747
KEP4	<---	KEP	.779
KEP5	<---	KEP	.780
KEP6	<---	KEP	.829
KEP7	<---	KEP	.739
KEP8	<---	KEP	.819
KEP9	<---	KEP	.813
LP1	<---	LP	.792
LP2	<---	LP	.780
LP3	<---	LP	.733
LP4	<---	LP	.734

**Lampiran 5. UJI RELIABILITAS**

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Ekuitas Merek**

				(Standard Loading) <sup>2</sup>	1- (Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error
EM1	<--	EM	0,77	0,5929	0,4071	1,55275
EM2	<--	EM	0,767	0,588289	0,411711	
EM3	<--	EM	0,781	0,609961	0,390039	
EM4	<--	EM	0,81	0,6561	0,3439	
Jumlah Standar Loading			3,128			

(Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Hasil
9,784384	11,337134	0,863038577

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Kepuasan Pelanggan**

				(Standard Loading) <sup>2</sup>	1- (Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error
KEP1	<--	KEP	0,704	0,495616	0,504384	3,602041
KEP2	<--	KEP	0,751	0,564001	0,435999	
KEP3	<--	KEP	0,747	0,558009	0,441991	
KEP4	<--	KEP	0,779	0,606841	0,393159	
KEP5	<--	KEP	0,78	0,6084	0,3916	
KEP6	<--	KEP	0,829	0,687241	0,312759	
KEP7	<--	KEP	0,739	0,546121	0,453879	
KEP8	<--	KEP	0,819	0,670761	0,329239	
KEP9	<--	KEP	0,813	0,660969	0,339031	
Jumlah Standar Loading			6,961			

(Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Hasil
48,455521	52,057562	0,930806575

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Loyalitas Pelanggan**

				(Standard Loading) <sup>2</sup>	1- (Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error
LP1	<--	LP	0,792	0,627264	0,372736	1,688291
LP2	<--	LP	0,78	0,6084	0,3916	
LP3	<--	LP	0,733	0,537289	0,462711	
LP4	<--	LP	0,734	0,538756	0,461244	
Jumlah Standar Loading			3,039			

(Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Hasil
9,235521	10,923812	0,845448549

## Lampiran 6. UJI DEKRIPTIF

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EM1	128	2	5	3.80	.746
EM2	128	2	5	3.74	.713
EM3	128	2	5	3.90	.772
EM4	128	2	5	3.78	.773
Valid N (listwise)	128				

**Descriptive Statistics**

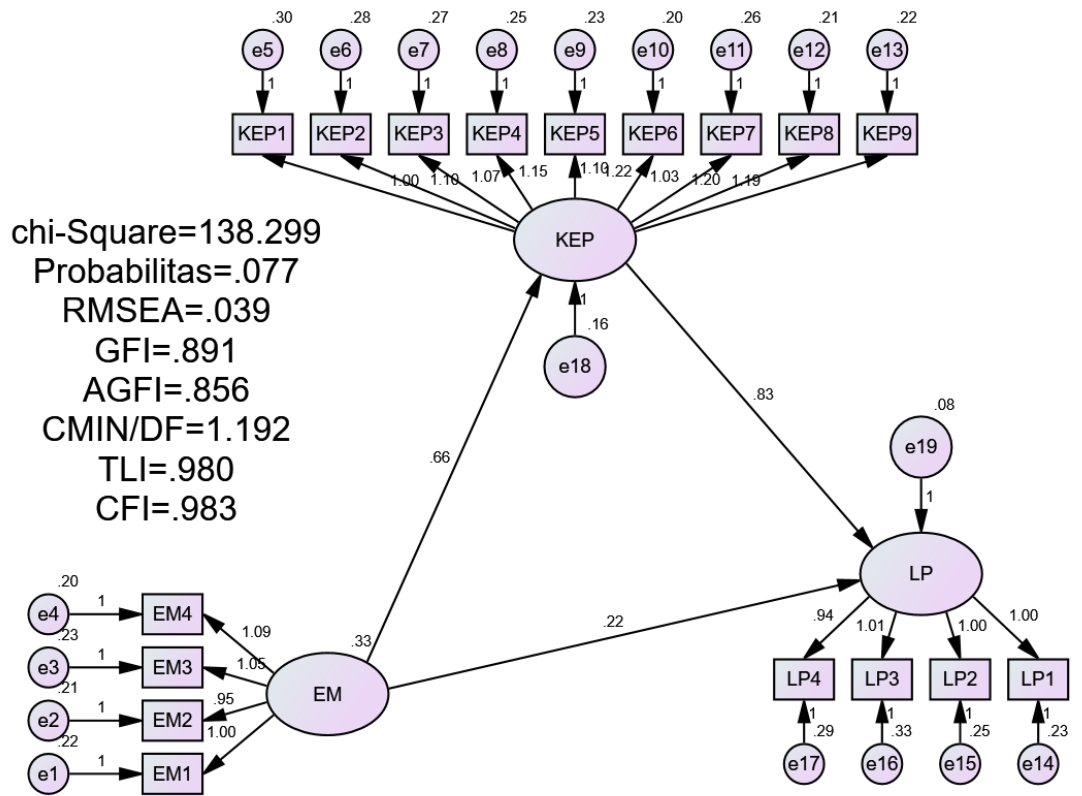
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	128	2	5	3.82	.778
KEP2	128	2	5	3.85	.804
KEP3	128	2	5	3.66	.786
KEP4	128	2	5	3.71	.805
KEP5	128	2	5	3.70	.769
KEP6	128	2	5	3.80	.807
KEP7	128	2	5	3.76	.761
KEP8	128	2	5	3.69	.801
KEP9	128	2	5	3.79	.800
Valid N (listwise)	128				

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LP1	128	2	5	3.67	.785
LP2	128	2	5	3.71	.795
LP3	128	2	5	3.66	.854
LP4	128	2	5	3.67	.795
Valid N (listwise)	128				



## Lampiran 7. MODEL PENELITIAN STRUKTURAL



## Lampiran 8. UJI NORMALITAS

### Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LP4	2.000	5.000	-.197	-.910	-.369	-.852
LP3	2.000	5.000	-.291	-1.342	-.490	-1.132
LP2	2.000	5.000	-.287	-1.327	-.286	-.661
LP1	2.000	5.000	-.041	-.187	-.474	-1.095
KEP9	2.000	5.000	-.345	-1.593	-.247	-.570
KEP8	2.000	5.000	.066	.306	-.641	-1.480
KEP7	2.000	5.000	-.104	-.480	-.415	-.958
KEP6	2.000	5.000	-.339	-1.564	-.287	-.664
KEP5	2.000	5.000	-.047	-.218	-.442	-1.022
KEP4	2.000	5.000	-.251	-1.157	-.360	-.831
KEP3	2.000	5.000	-.016	-.073	-.493	-1.138
KEP2	2.000	5.000	-.455	-2.103	-.114	-.263
KEP1	2.000	5.000	.020	.091	-.773	-1.784
EM4	2.000	5.000	-.426	-1.966	-.017	-.039
EM3	2.000	5.000	-.237	-1.096	-.437	-1.009
EM2	2.000	5.000	-.239	-1.102	-.063	-.145
EM1	2.000	5.000	-.453	-2.094	.146	.337
Multivariate					4.179	.930

## Lampiran 9. UJI OUTLIER

Function Arguments

CHIINV

Probability 0.001 = 0.001

Deg\_freedom 17 = 17

= 40.79021671

This function is available for compatibility with Excel 2007 and earlier.  
Returns the inverse of the right-tailed probability of the chi-squared distribution.

**Deg\_freedom** is the number of degrees of freedom, a number between 1 and 10<sup>10</sup>, excluding 10<sup>10</sup>.

Formula result = 40.79021671

[Help on this function](#) OK Cancel

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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
2	39.809	.001	.162
9	31.746	.016	.615
17	31.711	.016	.348
41	30.693	.022	.304
42	30.499	.023	.173
36	28.464	.040	.401
43	28.051	.044	.341
49	27.103	.057	.438
51	26.966	.059	.335
3	25.200	.090	.729
22	24.683	.102	.768
128	24.577	.105	.698
100	23.905	.122	.798
52	23.363	.138	.857
15	23.133	.145	.846
6	22.771	.157	.869
37	22.625	.162	.845
12	22.593	.163	.787
4	22.530	.165	.730
13	22.444	.168	.677
62	21.838	.191	.812
124	21.575	.202	.828
80	21.453	.207	.804
77	21.391	.209	.759

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
27	21.072	.223	.804
71	20.981	.227	.772
95	20.673	.241	.816
122	20.567	.246	.794
46	20.441	.252	.778
125	20.328	.258	.758
83	20.205	.264	.742
64	20.062	.271	.734
70	20.009	.274	.689
53	19.866	.281	.684
115	19.621	.294	.726
110	19.612	.295	.661
106	19.588	.296	.600
76	19.560	.297	.538
118	19.514	.300	.486
102	19.279	.313	.536
111	18.961	.331	.631
94	18.947	.332	.566
24	18.826	.339	.559
21	18.604	.352	.607
60	18.416	.363	.638
103	18.170	.378	.700
33	18.038	.386	.703
113	18.002	.389	.656
1	17.790	.402	.703
98	17.606	.414	.734
39	17.323	.433	.808
40	17.280	.436	.775
105	17.257	.437	.730
56	17.212	.440	.692
72	17.027	.453	.728
31	17.016	.453	.672
50	16.932	.459	.654
120	16.866	.464	.626
126	16.726	.473	.641
48	16.558	.485	.673
108	16.545	.486	.615
68	16.535	.486	.552
57	16.485	.490	.513
28	16.392	.496	.501

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
44	16.293	.503	.493
59	16.279	.504	.432
82	16.175	.511	.428
66	16.042	.521	.442
89	16.032	.522	.380
32	15.878	.533	.407
5	15.627	.550	.498
87	15.494	.560	.514
26	15.448	.563	.473
79	15.432	.564	.413
10	15.420	.565	.352
104	15.377	.568	.313
114	15.342	.571	.271
58	15.259	.577	.257
88	15.239	.578	.212
107	15.232	.579	.166
55	15.143	.585	.158
45	15.136	.586	.120
25	15.126	.586	.090
14	15.081	.590	.074
35	14.728	.615	.147
81	14.658	.620	.132
92	14.599	.624	.114
116	14.562	.627	.092
47	14.530	.629	.071
54	14.391	.639	.077
121	14.212	.652	.094
127	14.207	.652	.067
112	13.987	.668	.093
78	13.890	.675	.088
84	13.823	.680	.075
63	13.783	.682	.059
20	13.734	.686	.046
23	13.699	.688	.034
93	13.619	.694	.029
65	13.332	.714	.053

## Lampiran 10. DEGRE OF FREEDOM

### Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	153
Number of distinct parameters to be estimated:	37
Degrees of freedom (153 - 37):	116

## Lampiran 11. GOODNES OF FIT

### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	37	138.299	116	.077	1.192
Saturated model	153	.000	0		
Independence model	17	1471.149	136	.000	10.817

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.024	.891	.856	.676
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.299	.190	.089	.169

### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.906	.890	.984	.980	.983
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	.039	.000	.062	.767
Independence model	.278	.265	.291	.000

## Lampiran 12. UJI HIPOTESIS

### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP <--- EM	.657	.107	6.150	***	par_15
LP <--- EM	.219	.105	2.085	.037	par_16
LP <--- KEP	.831	.141	5.909	***	par_17
EM1 <--- EM	1.000				
EM2 <--- EM	.951	.114	8.352	***	par_1
EM3 <--- EM	1.049	.120	8.714	***	par_2
EM4 <--- EM	1.090	.118	9.257	***	par_3
KEP1 <--- KEP	1.000				
KEP2 <--- KEP	1.103	.137	8.064	***	par_4
KEP3 <--- KEP	1.073	.133	8.086	***	par_5
KEP4 <--- KEP	1.146	.136	8.454	***	par_6
KEP5 <--- KEP	1.097	.131	8.390	***	par_7
KEP6 <--- KEP	1.222	.137	8.895	***	par_8
KEP7 <--- KEP	1.027	.128	8.021	***	par_9
KEP8 <--- KEP	1.198	.135	8.860	***	par_10
KEP9 <--- KEP	1.189	.135	8.802	***	par_11
LP1 <--- LP	1.000				
LP2 <--- LP	.999	.108	9.243	***	par_12
LP3 <--- LP	1.007	.118	8.571	***	par_13
LP4 <--- LP	.939	.108	8.703	***	par_14



### Lampiran 13. UJI MEDIASI

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	EM	KEP	LP
KEP	.690	.000	.000
LP	.203	.732	.000
LP4	.000	.000	.734
LP3	.000	.000	.733
LP2	.000	.000	.780
LP1	.000	.000	.792
KEP9	.000	.813	.000
KEP8	.000	.819	.000
KEP7	.000	.739	.000
KEP6	.000	.829	.000
KEP5	.000	.780	.000
KEP4	.000	.779	.000
KEP3	.000	.747	.000
KEP2	.000	.751	.000
KEP1	.000	.704	.000
EM4	.810	.000	.000
EM3	.781	.000	.000
EM2	.767	.000	.000
EM1	.770	.000	.000

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	EM	KEP	LP
KEP	.000	.000	.000
LP	.505	.000	.000
LP4	.520	.538	.000
LP3	.519	.537	.000
LP2	.552	.572	.000
LP1	.560	.580	.000
KEP9	.561	.000	.000
KEP8	.565	.000	.000
KEP7	.510	.000	.000
KEP6	.571	.000	.000
KEP5	.538	.000	.000
KEP4	.537	.000	.000
KEP3	.515	.000	.000
KEP2	.518	.000	.000
KEP1	.485	.000	.000
EM4	.000	.000	.000
EM3	.000	.000	.000
EM2	.000	.000	.000
EM1	.000	.000	.000

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : **JULSA JEFRIANTO**  
NIM : **20160410178**  
Prodi : **Manajemen/FEB**  
Judul : **PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan J.CO Artoz Mall Kota Magelang)**  
Dosen Pembimbing : **Susanto, Dr., M.S**

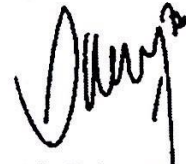
**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 15%.  
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui  
Ka. Ur. Pengelolaan



LaelaNiswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 1/20/2020  
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al- Zein, S.Kom.I