

LAMPIRAN

Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Dwi Santi

NIM : 14030119120018

Program Studi : S1- Administrasi Bisnis

Bermaksud Akan Mengadakan Penelitian Dengan Judul **Pengaruh Brand Positioning Dan Perceived Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (*Studi Pada Pengguna Pond's Whitening Cream Di Kabupaten Sleman*)**, saya mohon bantuan saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan yang saya buat sesuai pendapat saudara/i. Hasil kuesioner ini hanya dipergunakan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1). Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Devi Dwi Santi

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Alamat :(Kecamatan saja)
4. Email :
5. Jenis Kelamin:
 - a. Laki Laki
 - b. Perempuan
6. Pendidikan Terakhir :
 - a. Tamat SD/ sederajat
 - b. Tamat SMP/ sederajat
 - c. Tamat SMA/ sederajat
 - d. Tamat Diploma
 - e. Tamat Sarjana
 - f. Tamat Pasca Sarjana
7. Berapa pendapatan Anda perbulan?
 - a. < Rp 1.000.000
 - b. > Rp 1.000.000 – Rp.2000.000
 - c. > Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
 - d. > Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
 - e. > Rp 4.000.000
8. Berapa pengeluaran Anda perbulan?
 - a. < Rp 1.000.000
 - b. > Rp 1.000.000 – Rp.2000.000
 - c. > Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
 - d. > Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
 - e. > Rp 4.000.000
9. Apa pekerjaan Anda saat ini?
 - a. Mahasiswa/ pelajar
 - b. Karyawan swasta
 - c. Pegawai negeri sipil/ PNS
 - d. Wirausaha
3. Lainnya :
7. Sudah berapa tahun menggunakan produk White Beauty/ Bright Beauty Cream :
8. Pada 2022 sudah berapa kali melakukan pembelian produk White Beauty/ Bright Beauty Cream :

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Di bawah ini terdapat beberapa pernyataan, mohon baca dan pahami setiap pernyataan dengan seksama. Berikan respon saudara dengan memberikan tanda checklist (√) atau silang (X) pada lembar yang telah disediakan sesuai dengan pilihan jawaban berikut :

Pilihan Jawaban	Keterangan
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
N	Netral
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

Brand Positioning

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Relevansi						
1.	Positioning Pond's White/Bright Beauty Cream sesuai dengan kebutuhan dan penting bagi konsumen					
Perbedaan						
2.	Pond's White/Bright Beauty Cream memiliki keistimewaan yang berbeda dengan produk lain dalam hal mencerahkan wajah					
Terpercaya						
3.	Menurut saya Pond's White/Bright Beauty Cream merupakan produk yang dipercaya oleh masyarakat					
4.	Saya percaya kepada klaim manfaat mencerahkan yang diberikan produk Pond's White/Bright Beauty					

Kelayakan						
5.	Positioning Pond's White/Bright Beauty Cream sesuai dengan kegunaan produk					
6.	Asosiasi merek Pond's White/Bright Beauty Cream dapat didukung oleh positioning produk tersebut					
Kemampuan Komunikasi						
7.	Strategi positioning Pond's White/Bright Beauty Cream yaitu tagline "Jadikan wajahmu lembab, cerah, dan glowing" mudah dipahami konsumen					
8.	Positioning Pond's White/Bright Beauty Cream menjelaskan manfaat yang diberikan oleh produk tersebut					
Kemampuan Bertahan						
9.	Merek Pond's White/Bright Beauty Cream mampu mempertahankan eksistensinya di pasar					
10.	Pond's White/Bright Beauty Cream mampu bersaing dengan produk lain					

Perceived Quality

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Reliability						
11.	Kualitas dari Pond's White/Bright Beauty Cream selalu konsisten dari waktu ke waktu					

12.	Pond's White/Bright beauty Cream aman digunakan dalam jangka waktu yang lama					
Performance						
13.	Pond's White/Bright Beauty Cream memiliki manfaat yang baik					
14.	Pond's White/ Bright Beauty Cream nyaman dan mudah digunakan					
Comformance with Spesification						
15.	Produk White/Bright Beauty Cream yang saya beli tidak terdapat kecatatan produk					
16.	Pond's Whote/Bright Beauty memiliki spesifikasi yang sesuai dengan klaim manfaat ditawarkan					
17.	Pond's White/Bright Beauty memiliki spesifikasi yang saya butuhkan					
Fit and Finish						
18.	Hasil akhir yang dirasakan dari penggunaan produk baik dan sesuai harapan					

Customer Satisfaction

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Kinerja Produk						
19.	Kualitas Pond's White/Beauty Cream sesuai dengan harapan konsumen					

20.	Kinerja Pond's White/Bright Beauty Cream sesuai dengan klaim manfaat yang diberikan					
Membeli Lebih Banyak Produk						
21.	Konsumen bersedia membeli varian produk Pond's yang lain					
Memberikan Masukan						
22.	Bersedia memberikan masukan kepada Pond's White/Bright Beauty agar memiliki kinerja yang lebih baik					
23.	Bersedia menyampaikan harapan saya kepada Pond's White/Bright Beauty Cream					
Merekomendasikan Produk						
24.	Bersedia memberikan ulasan positif tentang Pond's White/Bright Beauty Cream					
25.	Bersedia untuk memberikan rekomendasi Pond's White/Bright Beauty Cream kepada orang lain					

Customer Loyalty

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Melakukan Pembelian Ulang						
26.	Telah melakukan pembelian produk White/Bright Beauty Cream lebih dari 1 kali					

27.	Bersedia membeli ulang Pond's White/Bright Beauty Cream untuk memenuhi kebutuhan perawatan wajah					
Retention						
28.	Menolak untuk membeli produk lain dalam memenuhi kebutuhan kecantikan					
29.	Percaya dengan Pond's White/Bright Beauty Cream daripada produk lain					
Mentolerir Kesalahan						
30.	Dapat mentolerir apabila terdapat kesalahan atas produk Pond's White/Beauty Cream					
31.	Percaya bahwa Pond's White/Bright Beauty Cream dapat memperbaiki kesalahan tersebut					

Lampiran 2

Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Anterior Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip@undip.ac.id

Nomor : 1057/UN7.F7/DL/X/2022
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

25 Oktober 2022

Yth. Pimpinan Distributor Unilever Yogyakarta
Jl. Nitipuran No.414 Sonosewu Kasihan
Kabupaten Bantul, D.I.Yogyakarta

Dalam rangka untuk bahan penulisan penelitian skripsi atau tugas akhir mahasiswa sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
Mohon sekiranya dapat diberikan izin melaksanakan penelitian di Distributor Unilever Yogyakarta untuk memperoleh data tentang "Tingkat penjualan produk Pond's di Yogyakarta".

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Devi Dwi Santi
Nomor Induk Mahasiswa : 14030119120018
Departemen/Program Studi : Administrasi Bisnis / S1 Administrasi Bisnis
Alamat : Diwak RT 05 RW 03, Jamus Kauman, Ngluwar, Magelang
Email : santidwi183@gmail.com
No. Hp : 0857-1290-0830

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terima kasih.



Bekas,

Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP 196408271990011001

Lampiran 3
Identitas Responden

Nama	Usia	Alamat (Kecamatan Saja)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Berapa pendapatan Anda perbulan?	Berapa pengeluaran Anda perbulan?	Apa pekerjaan Anda saat ini?	Sudah berapa tahun menggunakan Pond's White/Bright Beauty Cream? (contoh: 2 tahun)	Pada 2022 sudah berapa kali melakukan pembelian produk White Beauty/Bright Beauty Cream? (contoh: 4 kali)
Anita Y.	30	Depok	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 4.000.0000	> Rp 4.000.000	Ibu Rumah Tangga	7 tahun	12
Eka	22	Turi	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Wirausaha	4 tahun	11
Sheila	21	Depok Sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	4
Nata Carine	26	Godean	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	6 tahun	12
kiki	22	Sleman	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	3 tahun	12
Rahmawati	19	Mlati	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	6
ewalda	19	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	3
Marsasa	21	Depok	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	4 tahun	11
Fifien Ghedi	25	Gamping	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.0000	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	PNS	3 tahun	12

Laily humayro	26	Kalasan	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	4 tahun	12
Faricha	21	Sleman	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	3 Tahun	7
Palupi Wiji	22	Kalasan	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	3 tahun	7
Bentala Ayu	24	Gamping	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	PNS	1 tahun	6
Era Ningrum	23	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	12
Aline febria	20	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	4
Afifah Balqis	20	Pakem	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	8
Riska Amanda	23	Ngemplak	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.0000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	PNS	3 tahun	12
Tasya Prinki	25	Gamping	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.0000	> Rp 4.000.0000	Wirausaha	4 tahun	10
Zaskia Mega	24	Tempel	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.0000	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	PNS	4 tahun	12
Chelsea anandita	23	Kalasan	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	5
Asyifa Almaira	21	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	5 tahun	12
Cintya	22	Cangkringan	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	8
Novenria	25	Ngemplak	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Wirausaha	3 tahun	4
Zia Nazila	28	Kalasan	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	6 tahun	12

Gabriela	24	Berbah	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 4.000.000	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	PNS	5 tahun	12
Yasmin	24	Tempel	Perempuan	Pascasarjana	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	12
Dewi R.	17	Gamping	Perempuan	Tamat SMP/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	9
Anisa Tania	27	Godean	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	3
Asri	21	Godean	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	3 tahun	10
Dewi Kusuma	25	Kalasan	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Wirausaha	2 tahun	12
Safa Marwah	29	Ngaglik	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	PNS	4 tahun	6
alda maida	25	Turi	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	5 tahun	12
Maria Dewanti	26	Pakem	Perempuan	Tamat SMP/ sederajat	> Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Ibu Rumah Tangga	5 tahun	12
Erina	22	Gamping	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	6
Hanifah	27	Godean	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	12
Adra Fayzah Azahra	18	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	12
Desy Wahyu	23	Kec. Sleman	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.000	> Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Wirausaha	1 tahun	5
Mita Khoirunisa	21	Godean	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	7
Feby Yolanda	27	Kalasan	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	12

Ray	19	Seyegan	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/Pelajar	2 tahun	10
Aira	25	Godean	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	PNS	3 tahun	10
Abella Grishya	22	Minggir	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/Pelajar	3 tahun	8
Daffa A	20	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/Pelajar	1 tahun	10
Berliana	23	Gamping	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Wirausaha	6 tahun	12
Dea	21	Depok	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Belum Bekerja	2 tahun	14
Emeraldania	23	Depok	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	PNS	1 tahun	6
Lennyta	29	Depok	Perempuan	Pascasarjana	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Ibu rumah tangga	10 tahun	14
Nadya	22	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/Pelajar	4 tahun	12
Cia fani	20	Gamping	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/Pelajar	2 tahun	4
Laura	24	Turi	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 4.000.0000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	PNS	4 tahun	8
Ratna ayu	21	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/Pelajar	2 tahun	5
Sofia wulandari	27	Turi	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 4.000.0000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	5 tahun	10
Nurita Duwi	24	Gamping	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Irt	3 tahun	12
Kania	17	Turi	Perempuan	Tamat SMP/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/Pelajar	1 tahun	5

Bina joya	22	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	10
Yani	25	Turi	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 4.000.0000	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Wirausaha	4 tahun	11
Nur Rohmah	21	Moyudan	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	8
Putri	26	Depok Sleman	Perempuan	Pascasarjana	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	5 tahun	12
Irahma Pratiwi	24	Turi	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	6
Callista Amanda	21	Depok Sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	3 tahun	12
Dian arimbi	25	Sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	7 tahun	12
Siti Mita	20	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	5
Ratna Larasati	27	Kalasan	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Wirausaha	3 tahun	12
Lika Mayani	26	godean	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	3 tahun	11
Sely	20	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	3
Dahlia Yosoef	25	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	11
Kristina Haumahu	29	Turi	Perempuan	Tamat SMP/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	8 tahun	14
Yuni Winarsih	20	Mlati, Sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	4
Nadia	22	Caturtunggal	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Pegawai Swasta	4 tahun	10

Fahza	32	Sleman	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	PNS	8 tahun	11
Aisah	28	Sleman	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	6
Nina	21	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	< Rp 1.000.000	Wirausaha	3 tahun	4
Hilda	19	Turi	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Belum Bekerja	2 tahun	10
Via Oktantri	22	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	4 tahun	8
Rini	22	Depok	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	3 tahun	4
Amalia	19	sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	5
Affa	22	Godean	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	3
Habibah	20	Sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	5 tahun	8
Widya	23	Sleman	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.0000	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Wirausaha	6 tahun	12
Velica Adya	20	Mlati	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	3 tahun	5
Dita	20	Sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	4 tahun	11
Intan	19	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	1 tahun	6
Ifha	22	Seyegan	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	7

Anita Kurnia	27	Mlati	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Wirausaha	2 tahun	12
Luthfiani	21	Depok	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	4
Anna	18	Pakem	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	12
Ika Fitriana	19	Godean	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	10
Azila Silpiani	25	Minggir	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	3 Tahun	12
Ana	22	Sleman	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	< Rp 1.000.000	Pegawai Swasta	5 tahun	12
Lawren	19	Godean	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	3 tahun	8
Hani Karla	25	Minggir	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Wirausaha	3 tahun	16
Citra maharani	21	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	< Rp 1.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	2 tahun	10
Cahaya Putri	25	Berbah	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 4.000.0000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	5
Cinta	22	Depok	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	PNS	4 tahun	10
Lina marlina	27	Mlati	Perempuan	Tamat Sarjana	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Pegawai Swasta	8 tahun	18
Yuke agustin	24	Sleman	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Pegawai Swasta	1 tahun	6
Mutya	20	Sleman	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	Mahasiswa/ Pelajar	5 tahun	12
Sasa	23	Mlati	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	> Rp 2.000.0000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	12

Sari Wijaya	23	Kalasan	Perempuan	Tamat Diploma	> Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	Pegawai Swasta	2 tahun	11
Puput	19	Depok	Perempuan	Tamat SMA/ sederajat	> Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	< Rp 1.000.000	Mahasiswa/Pelajar	2 tahun	10

Lampiran 4
Data Kuesioner

X1. 1.1	X1. 2.1	X1. 3.1	X1. 3.2	X1. 4.1	X1. 4.2	X1. 5.1	X1. 5.2	X1. 6.1	X1. 6.2	X2. 1.1	X2. 1.2	X2. 2.1	X2. 2.2	X2. 3.1	X2. 3.2	X2. 3.3	X2. 4.1	Z.1 .1	Z.1 .2	Z.2 .1	Z.3 .1	Z.3 .2	Z.4 .1	Z.4 .2	Y. 1.1	Y. 1.2	Y. 2.1	Y. 2.2	Y. 3.1	Y. 3.2	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	2	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5
3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4

3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	1	3	2	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	
2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	4	3	3	3	4	4	
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	
4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	4	
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	5	4	3	2	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4

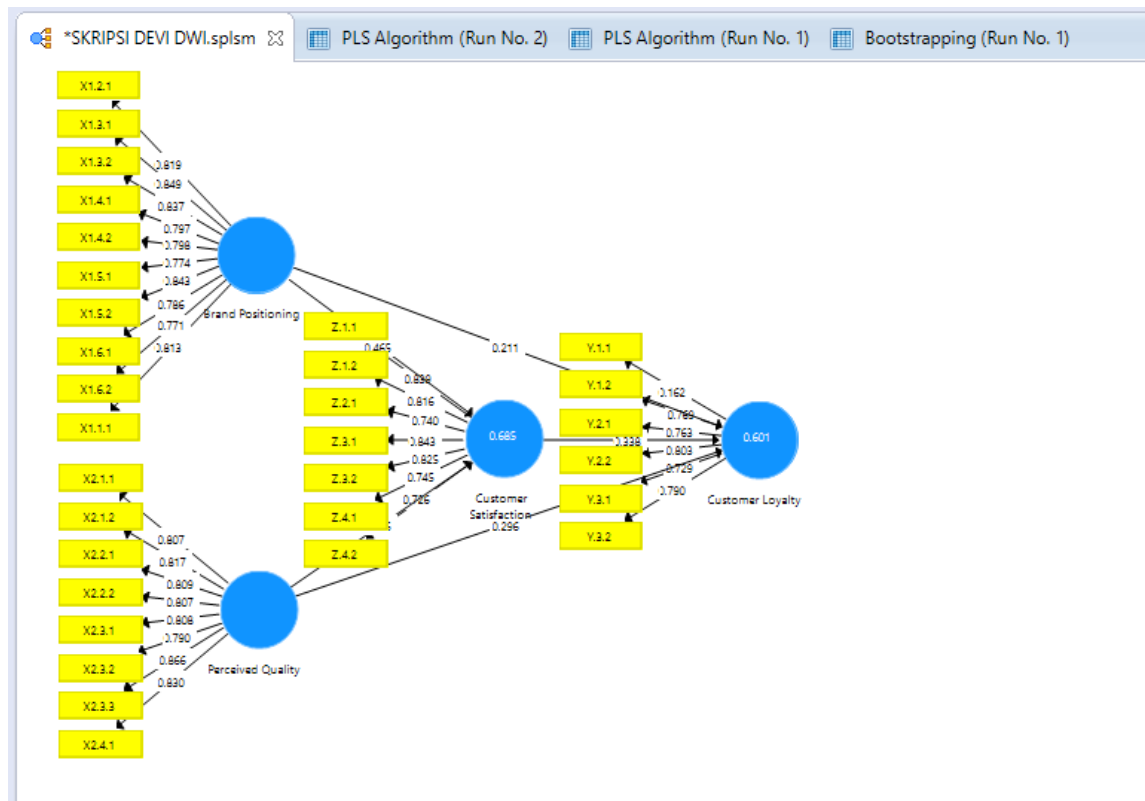
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4	4	5	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	2	3	4
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4
4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4

2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5			
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4		
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4		
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4		
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4		
4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4		
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4		
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4		
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	2	3	3	3		
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	4	
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5		

Lampiran 5

Hasil Olah Data SmartPLS 3.3.3

1. Model Penelitian



2. Uji Validitas dan Realibilitas

a. Outer Loadings

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm				
PLS Algorithm (Run No. 2)				
PLS Algorithm (Run No. 1)				
Bootstrapping (Run No. 1)				
Outer Loadings				
Matrix				
	Brand Positioning	Customer Loyalty	Customer Satisfaction	Perceived Quality
X1.2.1	0.819			
X1.3.1	0.849			
X1.3.2	0.837			
X1.4.1	0.797			
X1.4.2	0.798			
X1.5.1	0.774			
X1.5.2	0.843			
X1.6.1	0.786			
X1.6.2	0.771			
X2.1.1				0.807
X2.1.2				0.817
X2.2.1				0.809
X2.2.2				0.807
X2.3.1				0.808
X2.3.2				0.790
X2.3.3				0.866
X2.4.1				0.830
*SKRIPSI DEVI DWI.splsm				
PLS Algorithm (Run No. 2)				
PLS Algorithm (Run No. 1)				
Bootstrapping (Run No. 1)				
Outer Loadings				
Matrix				
	Brand Positioning	Customer Loyalty	Customer Satisfaction	Perceived Quality
Y.1.1		0.162		
Y.1.2		0.769		
Y.2.1		0.763		
Y.2.2		0.803		
Y.3.1		0.729		
Y.3.2		0.790		
Z.1.1			0.839	
Z.1.2			0.816	
Z.2.1			0.740	
Z.3.1			0.843	
Z.3.2			0.825	
Z.4.1			0.745	
Z.4.2			0.726	
X1.1.1	0.813			

Hasil Outer Loading

	<i>Brand Positioning (X1)</i>	<i>Perceived Quality (X2)</i>	<i>Customer Satisfaction (Z)</i>	<i>Customer Loyalty (Y)</i>
BP.1.1	0,813			
BP.2.1	0,819			
BP.3.1	0,849			

	<i>Brand Positioning (X1)</i>	<i>Perceived Quality (X2)</i>	<i>Customer Satisfaction (Z)</i>	<i>Customer Loyalty (Y)</i>
BP.3.2	0,837			
BP.4.1	0,797			
BP.4.2	0,798			
BP.5.1	0,774			
BP.5.2	0,843			
BP.6.1	0,786			
BP.6.2	0,771			
PQ.1.1		0,807		
PQ.1.2		0,817		
PQ.2.1		0,809		
PQ.2.2		0,807		
PQ.3.1		0,808		
PQ.3.2		0,790		
PQ.3.3		0,866		
PQ.4.1		0,830		
CS.1.1			0,839	
CS.1.2			0,816	
CS.2.1			0,740	
CS.3.1			0,843	
CS.3.2			0,825	
CS.4.1			0,745	
CS.4.2			0,726	
CL.1.1				0,162
CL.1.2				0,769
CL.2.1				0,763
CL.2.2				0,803
CL.3.1				0,729
CL.3.2				0,790

b. Hasil Penghapusan Outer Loading

Outer Loadings

Matrix	Brand Position...	Customer Loy...	Customer Satis...	Perceived Qual...
X1.2.1	0.819			
X1.3.1	0.849			
X1.3.2	0.837			
X1.4.1	0.797			
X1.4.2	0.798			
X1.5.1	0.774			
X1.5.2	0.843			
X1.6.1	0.786			
X1.6.2	0.770			
X2.1.1				0.807
X2.1.2				0.817
X2.2.1				0.809
X2.2.2				0.807
X2.3.1				0.808
X2.3.2				0.790
X2.3.3				0.865
X2.4.1				0.830

Outer Loadings

Matrix	Brand Position...	Customer Loy...	Customer Satis...	Perceived Qual...
Y.1.2		0.772		
Y.2.1		0.761		
Y.2.2		0.804		
Y.3.1		0.728		
Y.3.2		0.794		
Z.1.1			0.839	
Z.1.2			0.816	
Z.2.1			0.740	
Z.3.1			0.843	
Z.3.2			0.825	
Z.4.1			0.745	
Z.4.2			0.726	
X1.1.1	0.814			

Hasil Penghapusan *Outer loading*

	<i>Brand Positioning (X1)</i>	<i>Perceived Quality (X2)</i>	<i>Customer Satisfaction (Z)</i>	<i>Customer Loyalty (Y)</i>
BP.1.1	0,814			
BP.2.1	0,819			
BP.3.1	0,849			
BP.3.2	0,837			
BP.4.1	0,797			
BP.4.2	0,798			
BP.5.1	0,774			
BP.5.2	0,843			
BP.6.1	0,786			
BP.6.2	0,770			
PQ.1.1		0,807		
PQ.1.2		0,817		
PQ.2.1		0,809		
PQ.2.2		0,807		
PQ.3.1		0,808		
PQ.3.2		0,790		
PQ.3.3		0,865		
PQ.4.1		0,830		
CS.1.1			0,839	
CS.1.2			0,816	
CS.2.1			0,740	
CS.3.1			0,843	
CS.3.2			0,825	
CS.4.1			0,745	
CS.4.2			0,726	
CL.1.2				0,772
CL.2.1				0,761
CL.2.2				0,804
CL.3.1				0,728
CL.3.2				0,794

c. Average Variance Extracted (AVE)

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm					PLS Algorithm (Run No. 2)		PLS Algorithm (Run No. 1)		Bootstrapping (Run No. 1)			
Construct Reliability and Validity												
Matrix	Cronbach's Alpha		rho_A		Composite Reliability		Average Variance Extracted (AVE)					
	Cronbach's Alpha		rho_A		Composite Reliability		Average Variance Extracted (AVE)					
Brand Positioni...	0.941		0.944		0.950		0.655					
Customer Loya...	0.832		0.837		0.881		0.596					
Customer Satis...	0.900		0.902		0.921		0.627					
Perceived Qual...	0.929		0.931		0.941		0.667					

Nilai Average Variance Extracted (AVE)	
Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Brand Positioning (X1)	0,655
Perceived Quality (X2)	0,667
Customer Satisfaction (Z)	0,627
Customer Loyalty (Y)	0,596

d. Cross Loading

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm					PLS Algorithm (Run No. 2)					PLS Algorithm (Run No. 1)					Bootstrapping (Run No. 1)				
Discriminant Validity																			
Fornell-Larcker Criterion					Cross Loadings					Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)					Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)				
		Brand Positioning			Customer Loyalty			Customer Satisfaction			Perceived Quality								
X1.2.1		0.819			0.701			0.699			0.644								
X1.3.1		0.849			0.573			0.637			0.621								
X1.3.2		0.837			0.601			0.677			0.638								
X1.4.1		0.797			0.588			0.656			0.610								
X1.4.2		0.798			0.501			0.588			0.601								
X1.5.1		0.774			0.415			0.575			0.532								
X1.5.2		0.843			0.495			0.666			0.550								
X1.6.1		0.786			0.477			0.538			0.507								
X1.6.2		0.770			0.557			0.600			0.597								
X2.1.1		0.618			0.549			0.679			0.807								
X2.1.2		0.578			0.585			0.604			0.817								
X2.2.1		0.553			0.546			0.586			0.809								
X2.2.2		0.493			0.545			0.568			0.807								
X2.3.1		0.657			0.548			0.631			0.808								
X2.3.2		0.571			0.508			0.574			0.790								
X2.3.3		0.656			0.684			0.674			0.865								
X2.4.1		0.618			0.636			0.660			0.830								

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm

PLS Algorithm (Run No. 2)

PLS Algorithm (Run No. 1)

Bootstrapping (Run No. 1)

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

Cross Loadings

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

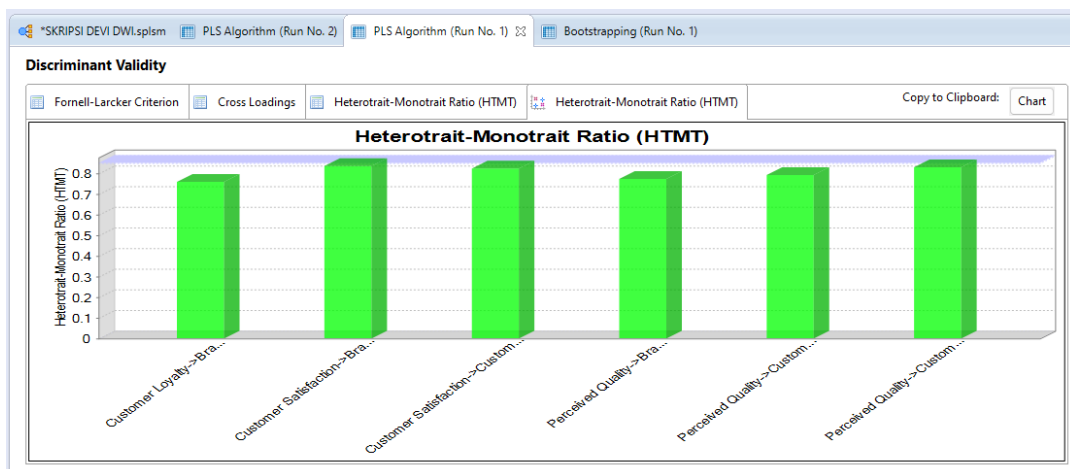
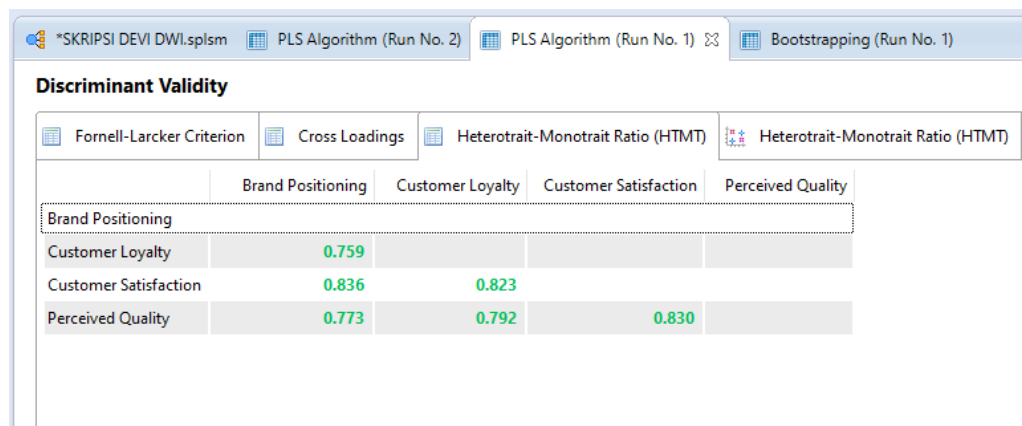
	Brand Positioning	Customer Loyalty	Customer Satisfaction	Perceived Quality
Y.2.1	0.571	0.761	0.598	0.614
Y.2.2	0.564	0.804	0.631	0.591
Y.3.1	0.464	0.728	0.424	0.487
Y.3.2	0.449	0.794	0.464	0.471
Z.1.1	0.637	0.573	0.839	0.684
Z.1.2	0.655	0.577	0.816	0.691
Z.2.1	0.543	0.529	0.740	0.530
Z.3.1	0.671	0.509	0.843	0.569
Z.3.2	0.657	0.576	0.825	0.591
Z.4.1	0.535	0.620	0.745	0.541
Z.4.2	0.582	0.636	0.726	0.605
X1.1.1	0.814	0.596	0.597	0.564

Nilai Cross loading

	<i>Brand Positioning (X1)</i>	<i>Perceived Quality (X2)</i>	<i>Customer Satisfaction (Z)</i>	<i>Customer Loyalty (Y)</i>
BP.1.1	0.814	0.564	0.597	0.596
BP.2.1	0.819	0.644	0.699	0.701
BP.3.1	0.849	0.621	0.637	0.573
BP.3.2	0.837	0.638	0.677	0.601
BP.4.1	0.797	0.610	0.656	0.588
BP.4.2	0.798	0.601	0.588	0.501
BP.5.1	0.774	0.532	0.575	0.415
BP.5.2	0.843	0.550	0.666	0.495
BP.6.1	0.786	0.507	0.538	0.477
BP.6.2	0.770	0.597	0.600	0.557
PQ.1.1	0.618	0.807	0.679	0.549
PQ.1.2	0.578	0.817	0.604	0.585
PQ.2.1	0.553	0.809	0.586	0.546
PQ.2.2	0.493	0.807	0.568	0.545
PQ.3.1	0.657	0.808	0.631	0.548
PQ.3.2	0.571	0.790	0.574	0.508
PQ.3.3	0.656	0.865	0.674	0.684
PQ.4.1	0.618	0.830	0.660	0.636
CS.1.1	0.637	0.684	0.839	0.573
CS.1.2	0.655	0.691	0.816	0.577
CS.2.1	0.543	0.530	0.740	0.529
CS.3.1	0.671	0.569	0.843	0.509
CS.3.2	0.657	0.591	0.825	0.576
CS.4.1	0.535	0.541	0.745	0.620
CS.4.2	0.582	0.605	0.726	0.636
CL.1.2	0.579	0.539	0.638	0.772
CL.2.1	0.571	0.614	0.598	0.761
CL.2.2	0.564	0.591	0.631	0.804

	<i>Brand Positioning (X1)</i>	<i>Perceived Quality (X2)</i>	<i>Customer Satisfaction (Z)</i>	<i>Customer Loyalty (Y)</i>
CL.3.1	0.464	0.487	0.424	0.728
CL.3.2	0.449	0.471	0.464	0.794

e. Heterotrait -Monotrait Ratio (HTMT)



Nilai Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)				
	<i>Brand Positioning (X1)</i>	<i>Customer Loyalty (Y)</i>	<i>Customer Satisfaction (Z)</i>	<i>Perceived Quality (X2)</i>
<i>Brand Positioning (X1)</i>				
<i>Customer Loyalty (Y)</i>	0,759			

Customer Satisfaction (Z)	0,836	0,823	
Perceived Quality (X2)	0,773	0,792	0,830

f. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Construct Reliability and Validity				
Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Brand Positioning	0.941	0.944	0.950	0.655
Customer Loyalty	0.832	0.837	0.881	0.596
Customer Satisfaction	0.900	0.902	0.921	0.627
Perceived Quality	0.929	0.931	0.941	0.667

Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability		
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Brand Positioning_(X1)	0,941	0,950
Customer Loyalty_(Y)	0,832	0,881
Customer Satisfactioj_(Z)	0,900	0,921
Perceived Quality_(X2)	0,929	0,941

3. Analisis Pengaruh

a. R-Square

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm			
PLS Algorithm (Run No. 2)		PLS Algorithm (Run No. 1)	Bootstrapping (Run No. 1)
R Square			
Matrix	R Square	R Square Adjusted	
	R Square	R Square Adjusted	
Customer Loyalty	0.600	0.587	
Customer Satisfaction	0.685	0.678	

Nilai R-square	
	R-square
Customer Satisfaction_(Z)	0,600
Customer Loyalty_(Y)	0,685

b. F-Square

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm PLS Algorithm (Run No. 2) PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)				
f Square				
	Brand Positioning	Customer Loyalty	Customer Satisfaction	Perceived Quality
Brand Positioning		0.040	0.322	
Customer Loyalty				
Customer Satisfaction		0.089		
Perceived Quality		0.081	0.269	

Nilai F-Square

	<i>Brand Positioning (X1)</i>	<i>Customer Loyalty (Y)</i>	<i>Customer Satisfaction (Z)</i>	<i>Perceived Quality (X2)</i>
<i>Brand Positioning (X1)</i>		0,040	0,332	
<i>Customer Loyalty (Y)</i>				
<i>Customer Satisfaction (Z)</i>		0,089		
<i>Perceived Quality (X2)</i>		0,081	0,269	

c. Path Coefficients (Pengaruh Langsung Antar Variabel)

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm PLS Algorithm (Run No. 2) PLS Algorithm (Run No. 1) Bootstrapping (Run No. 1)					
Path Coefficients					
Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard:	
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Brand Positioning -> Customer Loyalty	0.212	0.221	0.103	2.061	0.040
Brand Positioning -> Customer Satisfaction	0.465	0.455	0.090	5.188	0.000
Customer Satisfaction -> Customer Loyalty	0.337	0.348	0.117	2.882	0.004
Perceived Quality -> Customer Loyalty	0.296	0.283	0.115	2.567	0.011
Perceived Quality -> Customer Satisfaction	0.425	0.436	0.089	4.778	0.000

Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Hasil Olah Data H1

	<i>Path coefficient</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Kesimpulan
Direct effect				
<i>Brand Positioning (X1) -> Customer Satisfaction (Z)</i>	0,465	5,188	0,000	H1 Diterima

Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Hasil Olah Data H2

	<i>Path coefficient</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Kesimpulan
Direct effect				
<i>Brand Positioning (X1) -> Customer Loyalty (Y)</i>	0,212	2,061	0,040	H2 Diterima

Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hasil Olah Data H3

	<i>Path coefficient</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Kesimpulan
Direct effect				
<i>Perceived Quality (X2) - > Customer Satisfaction (Z)</i>	0,425	4,778	0,000	H3 Diterima

Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Hasil Olah Data H4

	<i>Path coefficient</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Kesimpulan
Direct effect				
<i>Perceived Quality (X2) - > Customer Loyalty (Y)</i>	0,296	2,567	0,011	H4 Diterima

Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Hasil Olah Data H5

	<i>Path coefficient</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Kesimpulan
Direct effect				
<i>Customer Satisfaction (Z) -> Customer Loyalty (Y)</i>	0,337	2,882	0,004	H5 Diterima

- d. Specific Indirect Effect (Pengaruh Tidak Langsung Melalui Variabel Intervening)

*SKRIPSI DEVI DWI.splsm

PLS Algorithm (Run No. 2)

PLS Algorithm (Run No. 1)

Bootstrapping (Run No. 1)

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Confidence Intervals

Confidence Intervals Bias Corrected

Samples

Copy to Clipboard:

	Original Sample...	Sample Mean ...	Standard Deviation ...	T Statistics ...	P Values
Brand Positioning -> Customer Satisfaction -> Customer Loyalty	0.157	0.158	0.062	2.508	0.012
Perceived Quality -> Customer Satisfaction -> Customer Loyalty	0.143	0.152	0.062	2.291	0.022

Hasil Olah Data X1 terhadap Y melalui Z

	<i>Path coefficient</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Kesimpulan
Direct effect				
Brand Positioning (X1) - > Customer Loyalty (Y)	0,212	2,061	0,040	
Indirect effect				
Brand Positioning (X1) - > Customer Satisfaction (Z) -> Customer Loyalty_(Y)	0,157	2,508	0,012	Partial Mediation

Hasil Olah Data X2 terhadap Y melalui Z

	<i>Path coefficient</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>	Kesimpulan
Direct effect				
Perceived Quality (X2) - > Customer Loyalty (Y)	0,296	2,567	0,004	
Indirect effect				
Perceived Quality (X2) - > Customer Satisfaction (Z) -> Customer Loyalty_(Y)	0,143	2,291	0,022	Partial Mediation