

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



TANDA BUKTI PENYERAHAN DOKUMEN/DATA

Lion Air Group menyetujui untuk memberikan dokumen/data sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi PT. Lion Mentari Airlines (Lion Air)
2. Data Penerbangan Lion Air (Penumpang, Frekwensi, Kapasitas) Rute Jakarta - Semarang (2014-2018)
3. Jumlah Pengaduan Konsumen Lion Air Rute Jakarta - Semarang (2014-2018)

Pemohon :

Nama / NIM : Raisa Crismonita / 14020216120037
Fakultas / Jurusan / Universitas : FISIP, Administrasi Bisnis UNDIP, Semarang
Tujuan Penggunaan Dokumen/Data : Penelitian/Skripsi
Referensi Surat : 9438/UN7.5.7/PP/2019 tanggal 7 Oktober 2019

Pemohon bertanggungjawab penuh atas penggunaan dokumen/data tersebut hanya untuk keperluan sebagaimana tersebut di atas serta wajib menyampaikan hasil penelitian kepada Lion Air dalam kesempatan pertama.

Jakarta, Oktober 2019

Lion Air Group

Pemohon

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Raisa Crismonita".

Raisa Crismonita

Lampiran 2. Kuesioner

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raisa Crismonita

NIM : 14020216120037

Program Studi : S1 - Administrasi Bisnis

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan Maskapai Lion Air PT Lion Mentari Airlines (Studi Kasus pada Penumpang Lion Air Rute Semarang - Jakarta)**”, saya mohon bantuan saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan 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 kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

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

Hormat saya,

KUESIONER

Kualitas Pelayanan

1. Apakah pesawat yang digunakan termasuk pesawat yang modern?

a. Sangat Modern	d. Tidak modern
b. Modern	e. Sangat tidak modern
c. Cukup	

 Alasan : ...

2. Lion Air menjual tiket melalui Web dan Travel Agen. Apakah fasilitas pembelian tiket tersebut memudahkan untuk mendapatkan tiket?

a. Sangat memudahkan	d. Tidak memudahkan
b. Memudahkan	e. Sangat tidak memudahkan
c. Cukup	

 Alasan : ...

3. Apakah Lion Air memiliki rute penerbangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat?

a. Sangat memenuhi	d. Tidak memenuhi
b. Memenuhi	e. Sangat tidak memenuhi
c. Cukup	

 Alasan : ...

4. Petugas menyampaikan *safety demo* dengan bahasa yang mudah dimengerti ..

a. Sangat setuju	d. Tidak setuju
b. Setuju	e. Sangat tidak setuju
c. Ragu – Ragu	

 Alasan: ...

5. Keberangkatan pesawat Lion Air tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan ...

a. Sangat setuju	d. Tidak setuju
b. Setuju	e. Sangat tidak setuju
c. Cukup	

 Alasan : ...

6. Lion Air menyediakan layanan *check in* secara online. Apakah fasilitas tersebut memudahkan anda untuk *check in*?

a. Sangat memudahkan	d. Tidak memudahkan
b. Memudahkan	e. Sangat tidak memudahkan
c. Cukup	

 Alasan : ...

7. Bagaimana Maskapai Lion Air dalam menangani barang penumpang yang hilang atau rusak?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
- Alasan: ...
8. Apakah awak kabin menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?
- a. Sangat jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup
 - d. Tidak jelas
 - e. Sangat tidak jelas
- Alasan:...
9. Petugas memiliki kesediaan dan kemampuan untuk membantu penumpang ...
- a. Sangat bersedia
 - b. Bersedia
 - c. Cukup
 - d. Tidak bersedia
 - e. Sangat tidak bersedia
- Alasan: ...
10. Apakah petugas cepat tanggap dalam menangani masalah?
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup
 - d. Tidak cepat
 - e. Sangat tidak cepat
- Alasan: ...
11. Apakah petugas Lion Air melakukan pekerjaan dengan baik?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Tidak baik
 - e. Sangat tidak baik
- Alasan: ...
12. Bagaimana keramahan dan kesopanan pekerja kepada penumpang?
- a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Cukup
 - d. Tidak ramah
 - e. Sangat tidak ramah
- Alasan: ...
13. Bagaimana kedisiplinan petugas saat menjalankan tugas?
- a. Sangat disiplin
 - b. Disiplin
 - c. Cukup
 - d. Tidak disiplin
 - e. Sangat tidak disiplin
- Alasan: ...

14. Apakah petugas memahami permasalahan penumpang?
a. Sangat paham
b. Paham
c. Cukup
Alasan: ...
d. Tidak paham
e. Sangat tidak paham
15. Petugas mengutamakan kepentingan penumpang
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Cukup
Alasan: ...
d. Tidak setuju
e. Sangat tidak setuju
16. Petugas Lion Air berpenampilan rapih
a. Sangat setuju
b. Setuju
c. Cukup
Alasan : ...
d. Tidak setuju
e. Sangat tidak setuju
17. Bagaimana kebersihan didalam kabin pesawat?
a. Sangat bersih
b. Bersih
c. Cukup bersih
Alasan: ...
d. Tidak bersih
e. Sangat tidak bersih
18. Bagaimana kesejukan didalam pesawat?
a. Sangat sejuk
b. Sejuk
c. Cukup sejuk
Alasan: ...
d. Tidak sejuk
e. Sangat tidak sejuk
19. Bagaimana kenyamanan tempat duduk di dalam pesawat?
a. Sangat nyaman
b. Nyaman
c. Cukup nyaman
Alasan : ...
d. Tidak nyaman
e. Sangat tidak nyaman
20. Bagaimana kebersihan toilet di dalam pesawat?
a. Sangat bersih
b. Bersih
c. Cukup
Alasan: ...
d. Tidak bersih
e. Sangat tidak bersih

CITRA MEREK

21. Apakah logo pesawat Lion Air mudah dikenali?
- a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup
 - d. Tidak mudah
 - e. Sangat tidak mudah
- Alasan : ...
22. Apakah anda mengetahui tagline dari maskapai Lion Air?
- a. Sangat mengetahui
 - b. Mengetahui
 - c. Cukup
 - d. Tidak mengetahui
 - e. Sangat tidak mengetahui
- Alasan : ...
23. Bagaimana nama baik perusahaan maskapai Lion Air?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Tidak baik
 - e. Sangat tidak baik
- Alasan : ...
24. Lion Air dikenal sebagai maskapai bertarif rendah ...
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
- Alasan
25. Lion Air memiliki rute penerbangan yang beragam ...
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
- Alasan: ...
26. Bagaimana tanggungjawab perusahaan jika terjadi permasalahan yang dihadapi konsumen?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup
 - d. Tidak baik
 - e. Sangat tidak baik
- Alasan: ...

KEPUTUSAN PENGGUNAAN

27. Apakah layanan maskapai Lion Air sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai konsumen?
- a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
- Alasan : ...
28. Bagaimana jangka waktu anda dalam memutuskan untuk menggunakan jasa maskapai Lion Air?
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Tidak cepat
 - e. Sangat tidak cepat
- Alasan : ...
29. Lion Air sebagai pilihan utama anda dalam memenuhi kebutuhan jasa penerbangan udara
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
- Alasan : ...
30. Bagaimana perasaan anda setelah menggunakan jasa maskapai Lion Air?
- a. Sangat senang
 - b. Senang
 - c. Cukup senang
 - d. Tidak senang
 - e. Sangat tidak senang
- Alasan : ...
31. Apakah anda bersedia merekomendasikan maskapai Lion Air kepada orang lain?
- a. Sangat bersedia
 - b. Bersedia
 - c. Cukup bersedia
 - d. Tidak bersedia
 - e. Sangat tidak bersedia
- Alasan ...

Lampiran 3. Identitas Responden

Nama	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Pendapatan per bulan	Pengeluaran per bulan	Pernah menggunakan maskapai penerbangan selain Lion Air? Sebutkan dan mengapa?	Mengapa memilih Lion Air?
Ratih Darma L	35	IRT	Sarjana	>Rp. 5000.0000 - Rp.7000.000	>Rp. 5000.0000 - Rp.7000.000	pernah, Garuda Indonesia. Ontime	Harga Murah
Josep Wibisono	51	TNI/Polri/PNS	Pasca Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	pernah. Transnusa karena waktu yang sesuai	
Bakhtiar Rifai	27	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 7000.000	> Rp.5000.000 - Rp.7000.000	Pernah	Harga Murah
Ahmad Fauzi	28	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 7000.000	> Rp.1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Karena jadwal Penerbangan	Karena murah
Ahmad Darus B	37	Karyawan Swasta	SD	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp.5000.000 - Rp.7000.000	pernah. Citilink Sesuai ketersediaan	Harga Murah
Nando	23	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana	≤ Rp. 1000.000	≤ Rp.1000.000	pernah. Wings Air karena tepat waktu	Harga Murah
Saluji	28	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Citilink, karena jam yang sesuai	harga terjangkau
Anggun Supranowo	56	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah. Garuda karena lebih aman dan nyaman	Karena sesuai jam dan banyak pilihan
Barniansyah	22	Pelajar/ Mahasiswa	Diploma	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Citilink, karena jam yang sesuai	harga terjangkau
Muhammad Afif Nur F	23	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 3000. 000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000. 000 - Rp. 5000.000	Pernah. Citilink, karena jam yang sesuai	Harga Murah
Anggoro W Saputro	28	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 3000. 000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000		terkadang tidak ada maskapai lain
Yanuar	25	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 3000. 000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Citilink, karena jam yang sesuai	harga terjangkau
Abdul sukur	35	Karyawan Swasta	SMP	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Citilink, karena jam yang sesuai	Tersedia pilihan jam
Nasikin	36	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	Pernah	Waktu pas
Riski Prasetyo	36	Karyawan	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000	batik air. karena tepat waktu,dapt	harga terjangkau

		Swasta			- Rp. 5000.000	snack,harga standard	
Noor Firmansyah	19	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	tidak pernah	pertama karena jadwal penerbangannya banyak, sehingga bisa milih-milih jadwal. kedu karena harganya lebih bersahabat.
Muhammad Baidowi Mahfudz	19	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	pernah karena tiket sudah habis, pernah paki Garuda,Citilink	karena pelayanan bik dan jadwal penerbangan lebih bnyak dari yang lain
Wahyu Hidayat	19	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Garuda karena lebih aman dan nyaman	Karena murah
wahyu	57	TNI/ Polri/ PNS	Diploma	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	pernah . citilink	karena murah dan waktu yg sesuai
Rosni Sari	55	TNI/ Polri/ PNS	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	pernah. citilink	harga yang terjangkau
WNT	32	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Trigana, Nam Air	Harga tiket murah
wahyu fadilah	44 tahun	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	ya, karen harga murah	harga terjangkau
Abbi Aulia Sujono	27 tahun	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	pernah, yang tersedia aja seduai jadwal & tujuan	cenderung murah ada jadwalnya lebih banyak
Tito	23 tahun	pekerjaan lepas	Sarjana	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	pernah, karena jadwal sesuai	jadwal keberangkatan yang banyak dan murah
Saffa Aulia Icallypta	18 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah	karena cenderung lebih mudah dan nyaman
L	23 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	tidak pernah	murah dan pelayanannya ramah
Sunardi	40	Karyawan Swasta	SMP	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Wings Air tergantung rute yang tersedia	Karena rute yang beragam
Ghofron Nur R	19	Karyawan BUMN	SMA	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	pernah. Citilink	karena pilihan perusahaan
Zakiruddin	52	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah Garuda, karena hanya ingin mencoba	harga terjangkau
Riagung Rocha	27	Karyawan	Sarjana	> Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000	Pernah	karena pilihan

		Swasta		- Rp. 5000.000	- Rp. 3000.000		perusahaan
Wiji Susanto	42	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah. Citilink, batik air.	karena pilihan perusahaan
Wahyu Muara	22	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Garuda karena free bagasi	karena penerbangan langsung
M. Kadori	61	TNI/Polri/PNS	Pasca Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah. Garuda, Batik, Wings Air. Pelayanan lebih bagus dan on time	harga terjangkau
Khotibul Umam	30	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000		harga terjangkau
Ardiyansyah	27	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Citilink, Malindo, Sriwijaya	
Okti M. A	22	PNS	Diploma	> Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Citilink, Sriwijaya Air karena free bagasi	Jam penerbangan lebih banyak
Jatmiko	41	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	Pernah. Garuda karena lebih aman dan nyaman	Murah dan banyak tersedia pilihan
Depri Purwanto	22	Pelaut	Diploma	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	pernah. Citilink karena kehabisan tike	harga terjangkau
Syaiful Bachtiar	27	Pelaut	Diploma	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Sriwijaya karena hanya itu yang tersedia	harga terjangkau
Ayu Rahillah	20	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	≤ Rp. 1000.000	≤ Rp. 1000.000	Pernah. Karena ingin coba"	Tersedia pilihan jam
Sesaria Arimbi	23	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Garuda karena lebih aman dan nyaman	harga terjangkau dan transit paling cepat
Nafriyani Casitasari	21	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Citilink karena free bagasi	Karena tidak transit
Sudarta S.P	56	Karyawan BUMN	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah, Garuda. Karena tidak ada rute tujuan di Lion	Harga terjangkau
Istingsih	50	Karyawan BUMN	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	ya, Citilink. Kehabisan tiket Lion	Harga terjangkau
Lucky Kuswanto	26	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	pernah . citilink	Harga terjangkau
Dedi	41	Wiraswasta	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Citilink karena tepat waktu	Harga terjangkau
Michael Ang	53	Wiraswasta	SMA	≤ Rp. 1000.000	≤ Rp. 1000.000		Harga terjangkau
Rexy Kurniawan	27	Karyawan	SMA	> Rp. 7000.000	> Rp. 5000.000	Ya. Garuda karena lebih aman	Harga terjangkau

		Swasta			- Rp. 7000.000		
Funy Agustina	26	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000		Harga terjangkau
Christin regina	21 tahun	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Citylink, batik lebih nyaman dan aman	Murah
Raja Ainaya Alfatih	21	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Karna lion air sudah tidak ada bagasi gratis, dan terkadang adanya rasa takut untuk naik maskapai lion air disaat cuaca sedang kurang baik	Harga yang murah
Supriatna	50	Karyawan BUMN	SMA	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	Pernah. Garuda. Karena aman dan tepat waktu	Karena murah
Wartini	49 tahun	IRT	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	tidak pernah	karena murah
Muhammad Ainnur Rochmat	22	Wirusaha	Diploma	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	≤ Rp. 1000.000	Citilink, kebetulan sedang ada promo	Destinasi murah untuk penerbangan keluar negeri
Victoria Diah	25	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah. Batik Air, Nam Air, Air Asia, karna mencari jam penerbangan yang sesuai	
Dafa Rafli Kuncoro	23	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah, Karena murah	Murah
Putri	25	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah, dibelikan oleh perusahaan	Paling murah
Mahendra wahyu utomo	25	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah...karena rute semarang ke halimperdanakusuma tidak ada maskapai lion air	Harganya sangat murah..dibanding maskapai lainnya
Dyandra Elvina Zemira	28	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah, karena saat itu mendadak harus flight tapi lion tidak ada jadwal penerbangan dengan waktu yang tepat	karena harga murah
Aprillia Thana R	24	IRT	Sarjana	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Citilink, karena ditanggal itu tinggal citilink yang harganya terjangkau	Fasilitas dari perusahaan suami waktu itu
Melinda	24	Karyawan	Sarjana	> Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000	Pernah, karena murah	Harga terjangkau

		Swasta		– Rp. 5000.000	– Rp. 3000.000		
Arief Darmawan	24	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	Pernah, karena harganya murah (dulu)	Harganya mirip2 tiket kereta (sblm ada Tawang Jawa Premium)
elisse	24	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 5000.000 – Rp. 7000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	pernah karena murah	murah
Irzaldi yazid	24	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana	> Rp. 3000.000 – Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	Pernah karena selain murah penerbangan lion air cukup banyak	Murah
Achmad Arifandi	22	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	Pernah. Karena ingin lebih aman dan tepat waktu	Harganya terjangkau
Rika Oktavianti	22	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	Ya, karena harganya lumayan murah di dibandingkan dengan maskapai lainnya	karena harganya lumayan murah di dibandingkan dengan maskapai lainnya
Fictor ampuan	23	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	air asia	terpaksa
muhammad abbil putra pratama	21	Pelajar/ Mahasiswa	Diploma	> Rp. 3000.000 – Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 – Rp. 5000.000	tidak pernah	karena murah,nyaman,pramugari nya ramah ramahnya pas lah buat para mahasiswa
Adi	26	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 3000.000 – Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	belum	harga terjangkau
Hanindya Sekar Mayasari	21	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 3000.000 – Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	garuda, citilink, batik, karena menyesuaikan dengan waktu penerbangan yang ada	karena lebih murah daripada maskapai lain
M. Alif Farchan	19	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	Pernah Garuda Indonesia, Citilink, batik air	Murah dan rute yang banyak
Setya	22	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	Pernah. Karena cari schedule yang paling sesuai keinginan	Murah, mba nya cantik2 mayann
Azwina	20	Pelajar/ Mahasiswa	Sarjana	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 – Rp. 3000.000	Pernah	Terjangkau dan memiliki penerbangan langsung
Irsyad Murgita	22	Pelajar/ Mahasiswa	Diploma	> Rp. 3000.000 – Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 – Rp. 5000.000	Pernah. Karena tersedia banyak rute	Karena harganya terjangkau
Ivan Febriand	21	Pelajar/	SMA	> Rp. 1000.000	> Rp. 1000.000	Garuda, Citilink karena saat itu	Lebih murah dari yang

Muhammad		Mahasiswa		- Rp. 3000.000	- Rp. 3000.000	sedang murah	lainnya
martha	25	TNI/ Polri/ PNS	Sarjana	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah (Citilink, Batik Air, Sriwijaya, Garuda Indonesia, Air Asia)	murah
Gisti Raisy	38	TNI/ Polri/ PNS	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Ya, citilink, mencari jam yang pas	Lebih murah
Jesica Mira	22	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	pernah, karna parno naik lion:(terus maskapai lain jarang delay & fasilitas yg dikasih lebih baik hehe	karna murah & jam terbangnya banyak
dea chyntia	24	Karyawan Swasta	Diploma	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	garuda dan citylink karena jadwal keberangkatan	karena lebih ekonomis dibanding maskapai lain
Maissy Damanik	20	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	citilink, batik, air asia, garuda. kadang ada promo dan lebih murah serta dapat bagasi	harga terjangkau
Nurul Azizah Amaliah	22	Karyawan Swasta	Diploma	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Garuda indonesia	Murah
Nur Amalina	20	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Citilink , karena masih dapat free bagasi	harganya yang lebih murah dibanding maskapai lainnya
Khrisna Akbar	21	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah, mau cari yang ngga delay	Murah tiketnya
Maydita Puri	21	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Garuda, Citilink, Air Asia, Swiijaya, Nam, Batik, apalagi yaaa lupaaaa :(alasan : pelayanan	Harga murah
Wishlia	19	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	≤ Rp. 1000.000	≤ Rp. 1000.000	Ya, karna penerbangan lain sudah termasuk bagasi	Murah
Rifki Septiadi	26	Karyawan Swasta	Diploma	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	citilink, batik air karena dari perusahaan	Harga terjangkau
Novandi	25	Karyawan BUMN	SMA	> Rp. 7000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Citilink karena free bagasai	Harga terjangkau
Muhtar	52	TNI/ Polri/ PNS	S3	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah. Garida, Batik Air karena tingkat kenyamanan dan ketepatan waktu	pilihan jam yang banyak
Joko Sulistiono	35	Karyawan Swasta	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Citilink karena pilihan waktu yang sesuai	Banyak pilihan jam
Lucky	27	Wiraswasta	SMA	> Rp. 1000.000	> Rp. 1000.000	Pernah Citilink karena lebih murah	Jamnya lebih cepat

				- Rp. 3000.000	- Rp. 3000.000	jika bawa barang banyak	
Anggraini Kusuma P H	21	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah, Garuda, Citilink, karena lebih nyaman dan merasa lebih aman	Harganya yang terjangkau
Helmi yendra putri	19	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	≤ Rp. 1000.000	≤ Rp. 1000.000	Pernah, karena diskon	Sering lebih murah dari maskapai lain
Natan	45	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah. Batik Air, karena pilihan rute yang tersedia	Pilihan jam dan rute yang beragam
Rizki Noor Wijayanti	23	Karyawan Swasta	Sarjana	≤ Rp. 1000.000	≤ Rp. 1000.000	Pernah, Citilink karena harga terjangkau	harga terjangkau
Miftachul M	35	IRT	Sarjana	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	> Rp. 3000.000 - Rp. 5000.000	Pernah. Garuda karena nyaman	Harga terjangkau
Fithron Azizi	32	Karyawan BUMN	Diploma	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah	Langganan kantor
Arul Amro	34	Karyawan Swasta	SMA	≤ Rp. 1000.000	≤ Rp. 1000.000	Pernah Garuda karena nyaman	Harga terjangkau
Arif	50	Karyawan Swasta	Sarjana	> Rp. 7000.000	> Rp. 7000.000	Pernah Batik Air karena nyaman	Harga terjangkau
Devita Asri Hapsari	22	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Ya, Garuda Indonesia. Karena kualitas pelayanan lbh baik, kenyamanan lbh baik, merasa lbh aman	Karena harga tiket lbh murah, jam penerbangan sesuai dgn yg dibutuhkan
Taufik Radhianshah	21	Pelajar/ Mahasiswa	SMA	> Rp. 5000.000 - Rp. 7000.000	> Rp. 1000.000 - Rp. 3000.000	Pernah, karena pelayanan yang lebih memuaskan. Bisa ditinjau dari fasilitas kenyamanan seperti AC, dan kebersihan kabin.	Jadwal terbang yang ketika itu dibutuhkan dan harga yang murah

Lampiran 4. Tabel Induk

No	Kualitas Pelayanan (X1)																				Citra Merek (X2)						Keputusan Penggunaan (Y)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	Kategori	21	22	23	24	25	26	Total	Kategori	27	28	29	30	31	Total	Kategori
1	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	69	3	5	2	2	3	4	2	18	3	2	2	2	2	2	10	2
2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	77	4	4	2	3	4	4	4	21	4	4	3	4	3	3	17	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	76	4	4	2	3	4	4	4	21	4	3	4	3	3	3	16	3
4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	83	4	5	4	4	5	5	4	27	5	4	5	5	4	5	23	5
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	74	4	5	4	4	5	4	4	26	4	4	3	4	3	4	18	4
6	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	87	4	5	4	4	4	4	3	24	4	4	5	4	5	4	22	4
7	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	80	4	4	2	3	4	5	4	22	4	4	4	4	4	4	20	4
8	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	77	4	5	4	4	5	5	4	27	5	4	2	1	2	2	11	2
9	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4	4	2	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	3	17	3
10	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	73	4	4	2	4	4	4	2	20	3	2	2	2	2	3	11	2
11	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	74	4	5	4	4	5	5	4	27	5	3	4	4	3	4	18	4
12	2	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	69	3	5	4	3	4	4	2	22	4	4	2	3	3	4	16	3
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77	4	4	2	3	3	4	4	20	3	4	3	4	3	3	17	3
14	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	88	4	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	16	3
15	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	70	4	5	4	2	3	3	3	20	3	3	2	3	3	3	14	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	80	4	5	3	4	5	5	4	26	4	4	3	5	4	4	20	4
17	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	79	4	4	3	3	4	5	4	23	4	4	4	4	3	3	18	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	77	4	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	4	4	4	19	4
19	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	84	4	4	2	4	5	5	5	25	4	5	4	5	3	3	20	4
20	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	84	4	4	2	4	5	5	4	24	4	5	4	5	3	3	20	4
21	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	73	4	4	2	2	4	4	3	19	3	2	2	2	3	2	11	2
22	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	80	4	5	4	3	3	3	4	22	4	4	4	4	3	4	19	4
23	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	81	4	4	2	4	4	4	3	21	4	4	3	4	3	4	18	4
24	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	2	4	3	82	4	5	2	2	5	5	3	22	4	4	5	3	3	2	17	3
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	86	4	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	4	4	3	20	4
26	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	81	4	4	2	3	4	4	3	20	3	4	4	4	4	4	20	4
27	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	78	4	4	2	3	2	3	3	17	3	4	4	2	3	2	15	3
28	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	88	4	5	2	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	19	4
29	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	74	4	4	2	2	4	4	2	18	3	2	4	4	4	4	18	4
30	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	76	4	3	2	3	4	3	4	19	3	3	4	3	3	4	17	3
31	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	74	4	4	2	3	4	4	2	19	3	2	3	2	3	2	12	2
32	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	20	4
34	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	81	4	4	2	4	4	4	4	22	4	4	2	2	3	4	15	3
35	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	71	4	4	2	2	5	4	3	20	3	4	3	3	3	3	16	3
36	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	88	4	4	2	4	3	5	3	21	4	4	4	4	3	4	19	4
37	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	70	4	4	4	2	3	4	3	20	3	2	4	3	3	3	15	3
38	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	74	4	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	4	4	2	18	4
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	75	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	18	4
40	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	86	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4
41	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	61	3	4	4	2	4	4	2	20	3	4	2	2	3	3	14	3

42	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	75	4	4	4	3	2	4	3	20	3	4	3	3	3	3	16	3
43	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4	5	3	3	5	4	4	24	4	4	4	3	3	4	18	4
44	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4	5	3	3	5	4	4	24	4	3	4	4	4	4	19	4
45	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	77	4	4	2	3	2	4	4	19	3	4	4	2	3	2	15	3
46	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	73	4	5	2	3	5	4	4	23	4	4	4	5	3	4	20	4
47	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	86	4	4	1	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	5	22	4
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4	5	4	3	5	4	4	25	4	4	5	4	3	4	20	4
49	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	79	4	5	2	4	5	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4
50	3	4	5	4	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	71	4	5	2	2	5	5	3	22	4	4	4	2	2	2	14	3
51	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	74	4	4	3	2	4	4	3	20	3	3	2	3	3	3	14	3
52	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	85	4	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	4	4	3	19	4
53	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	71	4	4	2	3	4	4	4	21	4	3	3	2	3	3	14	3
54	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	74	4	5	4	3	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	16	3
55	3	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	70	4	4	2	2	5	3	3	19	3	3	2	3	3	3	14	3
56	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	79	4	5	2	3	5	4	4	23	4	4	4	3	3	3	17	3
57	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	71	4	4	3	2	4	2	4	19	3	4	3	2	2	3	14	3
58	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	78	4	4	4	3	5	4	3	23	4	4	2	2	3	3	14	3
59	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	4	5	3	3	5	4	4	24	4	4	5	4	3	4	20	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	73	4	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	16	3
61	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	75	4	4	2	2	4	4	3	19	3	4	3	2	3	3	15	3
62	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	80	4	5	3	3	5	5	4	25	4	4	5	4	5	3	21	4
63	2	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	65	3	5	2	2	5	2	3	19	3	3	2	3	2	3	13	3
64	3	5	5	4	2	4	1	5	4	2	3	5	5	3	3	5	5	4	3	5	76	4	5	4	2	5	5	2	23	4	4	3	3	3	3	16	3
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	94	5	4	1	3	5	5	2	20	3	5	5	5	3	2	20	4
66	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	75	4	5	2	3	5	5	3	23	4	3	3	2	3	3	14	3
67	3	4	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	59	3	4	2	2	3	3	3	17	3	3	2	1	2	2	10	2
68	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	87	4	5	3	4	5	4	4	25	4	4	3	4	4	3	18	4
69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	80	4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	20	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	78	4	4	3	3	4	3	3	20	3	4	3	3	3	2	15	3
71	3	4	3	4	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	72	4	5	1	2	4	4	4	20	3	3	2	1	3	2	11	2
72	4	5	5	4	2	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	84	4	5	2	3	5	5	4	24	4	5	5	5	4	4	23	5
73	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	74	4	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	4	3	4	19	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	75	4	4	2	3	5	4	4	22	4	4	4	4	3	4	19	4
75	4	5	5	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	77	4	5	5	3	5	5	3	26	4	4	3	4	3	3	17	3
76	4	4	3	4	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	4	1	2	62	3	4	2	2	4	4	3	19	3	3	2	1	2	2	10	2
77	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	78	4	5	3	3	5	5	3	24	4	4	4	4	4	3	19	4
78	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	87	4	5	3	4	5	4	4	25	4	4	3	4	4	3	18	4
79	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	85	4	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	4	4	3	19	4
80	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	76	4	4	3	3	4	4	4	22	4	4	2	2	3	2	13	3
81	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	5	4	4	70	4	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	3	3	3	16	3
82	4	5	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4	5	5	3	5	5	3	26	4	4	2	3	3	4	16	3
83	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	1	83	4	4	5	5	4	5	4	27	5	4	4	4	4	4	20	4	
84	3	4	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	59	3	4	2	2	3	3	3	17	3	3	2	1	2	2	10	2
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	76	4	5	2	2	4	4	4	21	4	4	2	3	3	3	15	3
86	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75	4	4	3	2	4	4	2	19	3	4	2	2	3	3	14	3

87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	77	4	4	4	3	2	4	3	20	3	3	3	2	4	3	15	3
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	4	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	3	3	3	15	3
89	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	75	4	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	20	4	
90	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	81	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	20	4	
91	4	5	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	67	3	5	4	3	4	3	3	22	4	3	2	2	2	2	11	2
92	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	75	4	5	3	3	4	4	3	22	4	4	3	3	3	3	16	3
93	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	72	4	5	2	2	2	4	3	18	3	3	2	2	3	2	12	2
94	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	85	4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	20	4
95	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	67	3	4	3	3	3	4	2	19	3	4	3	3	3	3	16	3
96	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	82	4	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	20	4
97	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	68	3	4	2	4	4	4	2	20	3	4	2	2	4	4	16	3
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78	4	4	2	3	4	4	4	21	4	4	4	4	3	4	19	4
99	4	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	68	3	4	2	2	5	4	2	19	3	2	2	2	3	3	12	2
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	69	3	4	2	3	4	4	3	20	3	4	2	2	3	2	13	3
JUMLAH	382	441	416	415	304	390	327	407	400	381	395	407	392	372	394	415	374	366	338	362			440	283	314	416	408	341			373	331	324	322	322		

Lampiran 5. Uji Validitas

1. Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan.1	72,96	41,150	,256	,862
pertanyaan.2	72,37	39,953	,455	,856
pertanyaan.3	72,62	39,895	,451	,856
pertanyaan.4	72,63	39,246	,594	,852
pertanyaan.5	73,74	36,598	,454	,859
pertanyaan.6	72,88	38,127	,522	,853
pertanyaan.7	73,51	38,091	,474	,855
pertanyaan.8	72,71	38,733	,579	,852
pertanyaan.9	72,78	40,214	,489	,856
pertanyaan.10	72,97	38,171	,592	,850
pertanyaan.11	72,83	39,112	,540	,853
pertanyaan.12	72,71	38,753	,624	,851
pertanyaan.13	72,86	39,314	,603	,852
pertanyaan.14	73,06	39,128	,469	,855
pertanyaan.15	72,84	39,509	,470	,855
pertanyaan.16	72,63	40,741	,406	,858
pertanyaan.17	73,04	38,140	,450	,856
pertanyaan.18	73,12	39,319	,263	,868
pertanyaan.19	73,40	38,101	,474	,855
pertanyaan.20	73,16	40,257	,319	,861

2. Citra Merek

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	17,62	5,713	,373	,558
pertanyaan2	19,19	4,923	,235	,622
pertanyaan3	18,88	4,733	,431	,516
pertanyaan4	17,86	4,970	,358	,550
pertanyaan5	17,94	5,390	,376	,548
pertanyaan6	18,61	5,250	,334	,560

3. Keputusan Penggunaan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	12,99	7,949	,462	,832
pertanyaan2	13,41	6,103	,676	,777
pertanyaan3	13,48	5,141	,820	,727
pertanyaan4	13,50	7,505	,623	,798
pertanyaan5	13,50	7,101	,588	,801

Lampiran 6. Uji Realibilitas

1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,862	,877	20

2. Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,603	,626	6

3. Keputusan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,826	,825	5

Lampiran 7. Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi

1. Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717 ^a	,514	,509	2,230

a. Predictors: (Constant), Kualitas_pelayanan

2. Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,601 ^a	,361	,354	2,557

a. Predictors: (Constant), Citra_merek

3. Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	,563	,554	2,126

a. Predictors: (Constant), Citra_merek, Kualitas_pelayanan

Lampiran 8. Uji Regresi Linear Sederhana

1. Kualitas Pelayanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-9,963	2,633		-3,784	,000	
	Kualitas_pelayanan	,348	,034		,717	10,171	,000

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

2. Citra Merek

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	,686	2,171		,316	,753	
	Citra_merek	,728	,098		,601	7,437	,000

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-11,277	2,541		-4,439	,000	
	Kualitas_pelayanan	,269	,040		,555	6,691	,000
	Citra_merek	,332	,101		,274	3,301	,001

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

Lampiran. 10. Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	563,847	2	281,923	62,390	,000 ^b
	Residual	438,313	97	4,519		
	Total	1002,160	99			

a. Dependent Variable: Keputusan_Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Citra_Merek, Kualitas_pelayanan

Lampiran 11. Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 12. F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05						
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)					
	1	2	3	4	5	6
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20

89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19

Lampiran 13. Tabel T

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025
df	0.50	0.20	0.10	0.050
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729

89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397