



Lampiran 01. Data Top Brand Index

Jasa Ekspedisi	2018	2019	2020	2021
JNE	45,4%	26,4%	27,3%	33,4%
J&T	13,9%	20,3%	21,3%	28,0%
TIKI	13,6%	12,6%	10,8%	11,2%
POS	11,6%	5,4%	7,7%	8,5%
DHL	3,5%	3,8%	4,1%	6,0%

Lampiran 02. Data Penjualan Titipan Kilat Cabang Kabupaten Buleleng

No	Bulan	Total Penjualan (Rp)
1.	Januari	1.934.800,-
2	Februari	1.622.000,-
3	Maret	3.183.000,-
4	April	1.930.400,-
5	Mei	1.695.000,-
6	Juni	3.437.300,-
7	Juli	1.969.700,-
8	Agustus	3.627.300,-
9	September	1.586.000,-
10	Oktober	1.917.300,-

Lampiran 03. Kuisisioner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Jalan udayana No. 11, Singaraja, Telepon. (0362) 26830
E-mail : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuisisioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Skripsi, saya Kadek Pedy Wirata Kusuma mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, dengan ini bermaksud melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI TITIPAN KILAT DI KABUPATEN BULELENG**". Tujuan dilakukannya penelitian ini pada dasarnya sebagian dari penyelesaian tugas akhir. Data yang telah diisi dalam kuisisioner ini sepenuhnya adalah untuk kepentingan penelitian, sehingga tanggapan responden akan dijaga kerahasiaannya.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak serta berkenan mengisi beberapa pernyataan yang telah terlampir pada kuisisioner ini. Kontribusi saudara/i sangat berarti dalam kesuksesan serta penyelesaian penelitian ini. Jawaban saudara/i akan sangat membantu serta berguna bagi peneliti. Untuk itu, atas perhatian, kesediaan, dan partisipasinya saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya.

Singaraja, 17 Januari 2023

Hormat saya,

Peneliti

1. Identitas Responden

(Beri tanda \surd pada kotak jawaban)

- 1) Nama :
- 2) Usia :
- 3) Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
- 4) Apakah anda mengetahui tentang adanya jasa ekspedisi Titipan Kilat (TIKI) ?
 - Ya
 - Tidak
- 5) Apakah anda pernah/sedang menggunakan jasa ekspedisi Titipan Kilat (TIKI) di Kabupaten Buleleng ?
 - Ya
 - Tidak
- 6) Apakah anda pernah menggunakan minimal 2 kali terhadap jasa ekspedisi Titipan Kilat (TIKI) di Kabupaten Buleleng ?
 - Ya
 - Tidak

2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

- 1) Sebelum memberikan tanggapan atau menjawab, dimohon untuk membaca isi kuisisioner terlebih dahulu.
- 2) Setiap pertanyaan terdapat 5 jawaban, dalam memberikan tanggapan atau jawaban, dimohon untuk memilih salah satu jawaban yang dirasa sesuai dengan apa yang dirasakan.
- 3) Dalam memberikan tanggapan maupun jawaban mengenai daftar pernyataan yang peneliti siapkan, tidak ada jawaban yang di anggap salah.
- 4) Pilihan jawaban :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

Pernyataan Kuisioner

A. Keputusan Penggunaan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya memutuskan menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena memiliki banyak varian pilihan produk.					
2	Saya memutuskan menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena merek yang sudah dikenal dan ternama.					
3	Saya memutuskan menggunakan jasa ekspedisi TIKI pada saat mengirim barang.					
4	Saya menggunakan jasa ekspedisi TIKI berulang kali atau lebih dari sekali.					
5	Saya memutuskan menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena sudah memiliki metode pembayaran COD (Cash On Delivery) atau pembayaran ditempat.					

B. Citra Merek

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena memiliki citra yang baik dikalangan masyarakat.					
2	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena mudah dikenali dan sudah ada dari sejak lama.					
3	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena selalu memberikan kesan positif terhadap					

	para pengguna jasa pengiriman.					
4	Saya selalu memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI dibandingkan dengan jasa ekspedisi lainnya.					

C. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena memberikan pelayanan sesuai dengan slogan yang dimiliki.					
2	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena memberikan pelayanan pengiriman barang yang cepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.					
3	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena memberikan jaminan dan kepastian atas kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim.					
4	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena tetap melakukan pelayanan jasa pengiriman pada saat hari libur.					
5	Saya memilih menggunakan jasa ekspedisi TIKI karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ramah dan perhatian terhadap konsumen.					

Lampiran 04. Tabulasi Data Responden

1. Keputusan Penggunaan

No	Keputusan Penggunaan					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
1	5	4	4	4	3	20
2	5	5	4	4	3	21
3	4	5	4	4	2	19
4	4	3	4	5	4	20
5	3	5	4	4	3	19
6	5	5	5	5	5	25
7	5	2	4	4	5	20
8	3	5	4	5	4	21
9	5	4	3	4	5	21
10	2	4	4	4	4	18
11	5	3	4	5	5	22
12	3	4	4	5	3	19
13	3	4	5	4	5	21
14	4	4	5	5	3	21
15	3	2	4	4	2	15
16	5	3	5	4	2	19
17	2	4	5	4	4	19
18	3	3	4	5	4	19
19	5	2	5	4	3	19
20	4	4	5	4	4	21
21	4	3	3	3	5	18
22	5	5	4	4	3	21
23	3	4	5	5	5	22
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	5	5	4	23
26	5	5	4	5	5	24
27	4	4	5	5	5	23
28	4	5	5	5	5	24
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	4	5	5	24
31	4	4	5	5	5	23
32	4	5	5	5	4	23
33	5	5	5	4	5	24
34	5	5	5	5	5	25
35	4	5	5	4	5	23
36	5	4	5	5	5	24
37	5	5	4	5	5	24
38	4	5	5	5	3	22
39	5	3	4	5	4	21
40	4	5	5	4	4	22
41	4	4	5	5	5	23
42	5	4	4	5	5	23
43	4	5	5	5	3	22
44	4	5	5	4	5	23
45	5	4	4	5	4	22
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	4	5	4	23
48	5	4	4	5	5	23
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	5	5	4	23

51	4	5	4	4	5	22
52	4	4	4	4	5	21
53	5	4	5	5	4	23
54	4	5	4	4	5	22
55	4	4	4	4	5	21
56	4	5	5	4	4	22
57	3	2	2	2	4	13
58	3	2	2	3	4	14
59	2	3	3	4	5	17
60	3	4	3	4	4	18
61	3	4	2	4	5	18
62	4	3	4	5	4	20
63	3	4	4	4	5	20
64	4	3	4	4	5	20
65	3	4	4	5	5	21
66	4	4	5	5	5	23
67	3	3	3	4	5	18
68	3	4	4	5	5	21
69	3	4	3	4	5	19
70	3	4	3	4	5	19
71	5	5	4	5	3	22
72	4	4	4	5	5	22
73	4	5	5	5	4	23
74	5	4	5	4	5	23
75	4	4	4	5	4	21
76	4	4	4	4	5	21
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	5	3	3	3	3	17
80	3	2	2	3	3	13
81	5	5	4	4	5	23
82	5	4	4	5	5	23
83	5	4	4	5	5	23
84	4	5	5	5	4	23
85	3	5	4	4	5	21
86	5	5	4	4	5	23
87	5	5	5	5	5	25
88	4	3	3	4	4	18
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	3	4	19
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	5	4	21
94	5	4	4	4	3	20
95	4	4	3	4	4	19
96	5	5	4	4	4	22
97	3	4	4	4	5	20
98	4	4	4	4	5	21
99	4	5	5	5	5	24
100	5	4	4	5	5	23

2. Citra Merek

No	Citra Merek				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
1	3	5	3	5	16
2	3	4	2	4	13
3	3	4	3	5	15
4	3	4	4	3	14
5	2	2	1	3	8
6	5	5	5	5	20
7	4	4	3	4	15
8	4	5	4	5	18
9	4	4	5	5	18
10	4	4	4	4	16
11	4	4	3	3	14
12	4	5	4	4	17
13	5	4	5	4	18
14	4	3	4	3	14
15	3	1	3	4	11
16	5	4	3	4	16
17	2	3	3	4	12
18	4	4	1	4	13
19	5	3	4	4	16
20	2	3	3	4	12
21	4	4	4	4	16
22	5	4	5	5	19
23	4	4	4	5	17
24	4	4	4	5	17
25	5	3	5	5	18
26	5	5	4	5	19
27	5	4	4	5	18
28	5	5	4	5	19
29	5	4	4	5	18
30	5	5	5	4	19
31	4	4	5	5	18
32	5	5	4	5	19
33	4	5	5	5	19
34	5	4	4	4	17
35	4	4	5	4	17
36	4	5	5	5	19
37	5	4	5	5	19
38	5	3	5	5	18
39	4	5	5	5	19
40	5	3	4	5	17
41	5	5	4	4	18
42	4	5	5	4	18
43	5	5	4	5	19
44	4	4	5	5	18
45	5	4	4	4	17
46	5	5	5	5	20
47	5	4	5	5	19
48	5	5	4	5	19
49	5	5	5	5	20
50	5	5	4	5	19
51	4	4	5	4	17
52	5	4	5	4	18

53	5	5	5	5	20
54	4	5	5	4	18
55	5	4	5	4	18
56	5	4	4	3	16
57	2	2	3	4	11
58	3	4	4	2	13
59	3	4	3	2	12
60	3	2	4	4	13
61	3	3	4	5	15
62	4	5	4	5	18
63	4	5	5	4	18
64	3	4	3	4	14
65	2	3	4	5	14
66	4	5	5	4	18
67	4	4	3	5	16
68	3	4	4	4	15
69	4	4	5	5	18
70	4	4	3	5	16
71	4	5	5	5	19
72	5	5	4	5	19
73	5	5	4	5	19
74	4	5	5	4	18
75	4	4	4	4	16
76	4	5	5	4	18
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	1	10
81	4	4	5	5	18
82	3	3	4	5	15
83	4	3	5	5	17
84	5	4	4	4	17
85	5	4	4	5	18
86	4	5	5	4	18
87	5	5	5	5	20
88	5	4	4	3	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	20
92	4	4	4	4	16
93	5	4	4	4	17
94	5	4	4	4	17
95	4	4	4	3	15
96	3	3	4	5	15
97	5	5	4	4	18
98	3	5	5	4	17
99	5	3	3	4	15
100	5	4	4	5	18

3. Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
1	3	2	4	4	4	17
2	4	3	5	3	4	19
3	4	4	5	2	4	19
4	4	2	5	2	4	17
5	4	3	4	2	3	16
6	5	5	5	5	5	25
7	5	2	4	3	2	16
8	5	4	4	5	4	22
9	5	4	4	5	5	23
10	4	4	4	4	4	20
11	4	3	5	3	4	19
12	3	4	5	4	2	18
13	3	2	4	4	5	18
14	4	4	4	4	4	20
15	2	4	5	3	4	18
16	5	4	5	2	4	20
17	4	3	5	2	4	18
18	3	3	4	4	2	16
19	4	5	4	2	3	18
20	4	4	5	2	3	18
21	4	3	3	4	4	18
22	4	4	5	3	4	20
23	5	4	5	4	5	23
24	4	5	5	4	5	23
25	4	5	5	5	4	23
26	5	5	5	4	5	24
27	5	4	5	4	5	23
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	5	4	5	22
30	5	4	5	3	5	22
31	5	4	4	4	4	21
32	5	4	5	5	5	24
33	5	5	5	4	5	24
34	5	5	4	5	5	24
35	5	5	4	4	5	23
36	5	5	5	3	5	23
37	4	5	5	5	5	24
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	5	4	3	20
40	5	4	5	4	5	23
41	4	3	5	3	5	20
42	4	3	5	2	5	19
43	5	4	5	5	5	24
44	5	5	5	4	5	24
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	5	5	5	25
47	5	4	5	5	5	24
48	5	4	5	4	3	21
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	5	5	5	24
51	4	4	4	5	5	22
52	4	5	5	4	5	23

53	5	5	5	4	4	23
54	4	5	4	5	4	22
55	4	5	5	4	5	23
56	3	4	4	3	3	17
57	4	2	3	4	1	14
58	2	3	3	4	3	15
59	4	5	5	3	4	21
60	2	4	2	5	4	17
61	5	3	4	5	4	21
62	4	5	4	5	3	21
63	5	4	5	5	5	24
64	4	4	5	5	5	23
65	4	4	5	5	5	23
66	5	3	2	4	4	18
67	4	3	3	5	5	20
68	3	4	3	5	4	19
69	4	3	3	4	3	17
70	4	5	3	4	3	19
71	4	4	5	5	4	22
72	5	4	5	3	5	22
73	5	3	5	5	5	23
74	4	5	4	5	4	22
75	4	4	5	5	4	22
76	4	5	4	4	5	22
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	5	21
80	3	3	3	3	4	16
81	5	4	5	5	4	23
82	4	3	5	4	5	21
83	3	4	5	5	3	20
84	5	4	5	5	5	24
85	5	4	5	5	4	23
86	5	5	5	5	4	24
87	5	5	5	5	5	25
88	3	4	4	4	4	19
89	5	5	5	5	5	25
90	4	4	4	4	4	20
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	5	4	4	21
94	5	4	5	4	4	22
95	3	4	4	4	4	19
96	4	4	5	5	5	23
97	4	3	5	5	4	21
98	4	3	5	3	4	19
99	5	4	5	5	4	23
100	4	4	5	4	5	22

Lampiran 05. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-20 Tahun	19	19.0	19.0	19.0
	21-30 Tahun	61	61.0	61.0	80.0
	31-40 Tahun	14	14.0	14.0	94.0
	41-50 Tahun	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	53	53.0	53.0	53.0
	2.00	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Karakteristik Tanggapan Responden

Keputusan Penggunaan (Y)

Item Pernyataan 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	20	20.0	20.0	23.0
	S	39	39.0	39.0	62.0
	SS	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	N	12	12.0	12.0	18.0
	S	45	45.0	45.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	10	10.0	10.0	14.0
	S	50	50.0	50.0	64.0
	SS	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	5	5.0	5.0	6.0
	S	46	46.0	46.0	52.0
	SS	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	13	13.0	13.0	16.0
	S	31	31.0	31.0	47.0
	SS	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Citra Merek (X1)

Item Pernyataan 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	N	16	16.0	16.0	21.0
	S	39	39.0	39.0	60.0
	SS	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0

N	15	15.0	15.0	19.0
S	48	48.0	48.0	67.0
SS	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	N	16	16.0	16.0	19.0
	S	46	46.0	46.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	2	2.0	2.0	3.0
	N	8	8.0	8.0	11.0
	S	43	43.0	43.0	54.0
	SS	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan (X2)

Item Pernyataan 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	10	10.0	10.0	13.0
	S	47	47.0	47.0	60.0
	SS	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	N	18	18.0	18.0	23.0
	S	49	49.0	49.0	72.0

	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	8	8.0	8.0	10.0
	S	28	28.0	28.0	38.0
	SS	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	N	13	13.0	13.0	21.0
	S	40	40.0	40.0	61.0
	SS	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Item Pernyataan 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	N	11	11.0	11.0	15.0
	S	41	41.0	41.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 06. Hasil Uji Instrumen Kuisisioner

2.7.1.1 Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.264**	.328**	.306**	.043	.606**
	Sig. (2-tailed)		.008	.001	.002	.669	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.264**	1	.505**	.405**	.183	.734**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.000	.069	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.328**	.505**	1	.568**	.062	.742**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.539	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.306**	.405**	.568**	1	.195	.722**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.052	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.043	.183	.062	.195	1	.465**
	Sig. (2-tailed)	.669	.069	.539	.052		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.606**	.734**	.742**	.722**	.465**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Citra Merek (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.461**	.432**	.321**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.461**	1	.429**	.266**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.432**	.429**	1	.355**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.321**	.266**	.355**	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.766**	.739**	.763**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.312**	.403**	.214*	.402**	.688**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.033	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.312**	1	.287**	.324**	.352**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.002		.004	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.403**	.287**	1	-.030	.377**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.766	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.214*	.324**	-.030	1	.283**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.033	.001	.766		.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.402**	.352**	.377**	.283**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.688**	.695**	.584**	.584**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2.7.1.2

Uji Reliabilitas

Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	5

Variabel Citra Merek (X1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	4

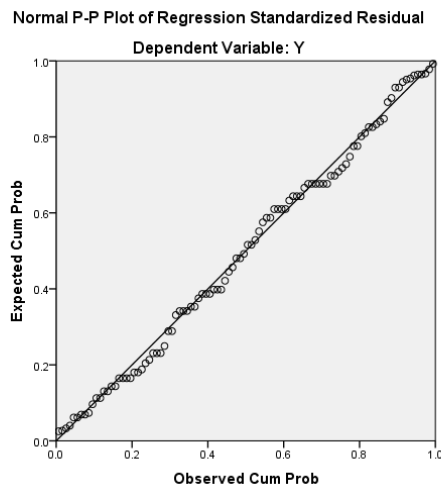
Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	5



Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik dari Variabel Citra Merek (X1),
Kualitas Pelayanan (X2) dan Keputusan Penggunaan (Y)

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.57830790
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.514
Asymp. Sig. (2-tailed)		.955

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

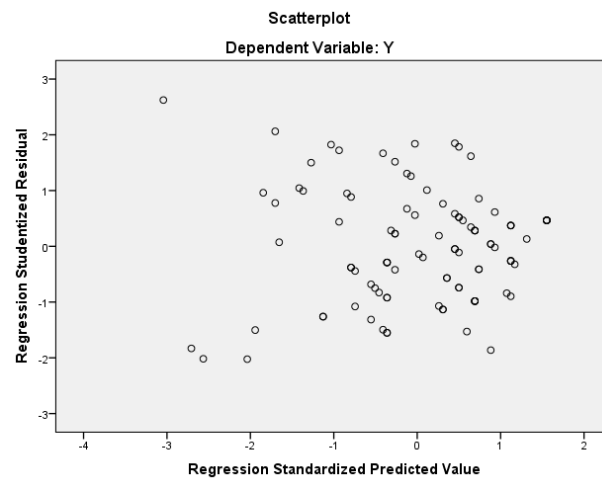
2. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero - order	Parti al	Part	Tolera nce	VIF
(Constant)	5.214	1.319		3.953	.000					
1 X1	.476	.088	.457	5.403	.000	.725	.481	.341	.555	1.801
X2	.381	.081	.400	4.729	.000	.706	.433	.298	.555	1.801

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 08. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	21.1800	2.54010	100
X1	16.6500	2.43864	100
X2	21.0800	2.66924	100

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.725	.706
	X1	.725	1.000	.667
	X2	.706	.667	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.000
	X2	.000	.000	.
N	Y	100	100	100
	X1	100	100	100
	X2	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.784 ^a	.614	.606	1.59450	.614	77.121	2	97	.000	1.696

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	392.145	2	196.073	77.121	.000 ^b
	Residual	246.615	97	2.542		
	Total	638.760	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero - order	Parti al	Part	Tolera nce	VIF
1	(Constant)	5.214	1.319		3.953	.000					
	X1	.476	.088	.457	5.403	.000	.725	.481	.341	.555	1.801
	X2	.381	.081	.400	4.729	.000	.706	.433	.298	.555	1.801

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

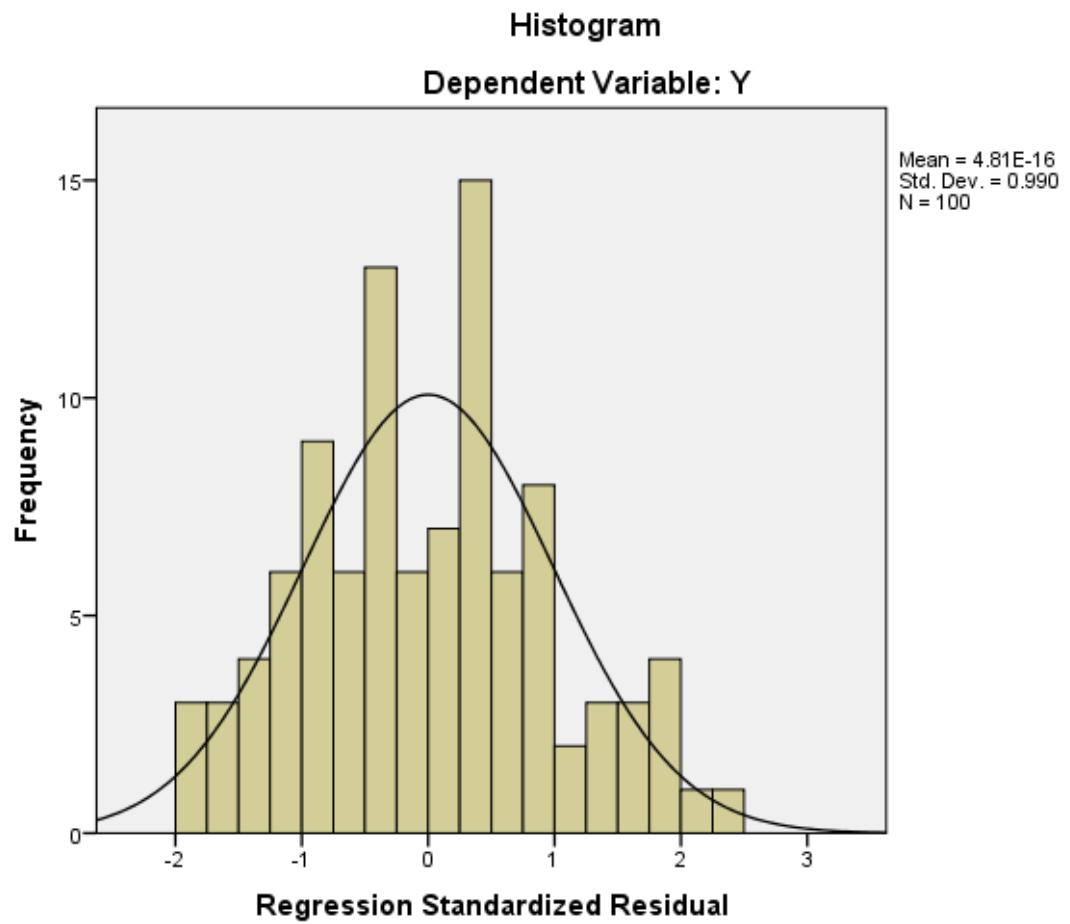
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.1227	24.2699	21.1800	1.99024	100
Std. Predicted Value	-3.043	1.553	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.163	.599	.263	.084	100
Adjusted Predicted Value	14.4864	24.2437	21.1789	1.99551	100
Residual	-3.12414	3.87726	.00000	1.57831	100
Std. Residual	-1.959	2.432	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.023	2.624	.000	1.012	100
Deleted Residual	-3.36232	4.51359	.00110	1.65070	100
Stud. Deleted Residual	-2.057	2.708	.001	1.021	100
Mahal. Distance	.049	12.967	1.980	2.104	100
Cook's Distance	.000	.377	.016	.043	100
Centered Leverage Value	.000	.131	.020	.021	100

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2.984	1.000	.00	.00	.00
	2	.011	16.743	.82	.41	.02
	3	.006	22.917	.18	.59	.98

a. Dependent Variable: Y



RIWAYAT HIDUP



Kadek Pendency Wirata Kusuma lahir di Desa Sumberkima pada tanggal 21 November 2000. Penulis lahir sebagai anak pertama dari pasangan Gede Kerta Yasa dengan Nyoman Swinten. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Desa Sumberkima, Kecamatan

Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 4 Sumberkima dan lulus pada 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Gerokgak dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA Lab. Undiksha Singaraja dengan mengambil jurusan IPS dan lulus pada tahun 2019. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dan mengambil jurusan Manajemen. Sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Jurusan Manajemen.