

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “Kepercayaan Merek Memediasi Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Sabun Pencuci Piring Mama Lime (Studi Kasus di Kecamatan Buleleng)” Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 15 Februari 2023

Komang Tri Anggrayani
NIM. 1917041066

A. Syarat dan Ketentuan Responden

1. Berdomisili di Kecamatan Buleleng
2. Pengguna sabun pencuci piring cair Mama Lime minimum 2kali dalam satu tahun belakangan ini.
3. Usia Minimal 17 Tahun

B. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia : tahun
4. Pekerjaan :
5. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
6. Apakah anda melakukan pembelian sabun pencuci piring Mama Lime minimal 2 kali dalam satu tahun belakangan?
IYA TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

C. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS: Sangat Tidak Setuju

D. Daftar Pertanyaan

Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya merasa puas terhadap kualitas daya cuci sabun pencuci piring Mama Lime.					
2.	Saya akan selalu membeli dan memakai sabun pencuci piring Mama Lime.					
3.	Saya bersedia merekomendasikan sabun pencuci piring Mama Lime kepada saudara, keluarga, kerabat, teman dan orang lain.					
4.	Harapan saya terpenuhi setelah memakai sabun pencuci piring Mama Lime.					

Citra Merek

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Sabun pencuci piring Mama Lime memiliki merek yang mudah dikenali oleh konsumen.					
2.	Sabun pencuci piring Mama Lime memiliki daya cuci yang efektif untuk mencuci piring, buah dan sayur.					
3.	Sabun pencuci piring Mama Lime memiliki berbagai ukuran yang ekonomis.					
4.	Sabun pencuci piring Mama Lime memiliki desain dan model kemasan yang menarik sehingga mudah dikenali.					
5.	Sabun pencuci piring Mama Lime memiliki warna yang menarik sesuai dengan varian produknya.					

6.	Harga sabun pencuci piring Mama Lime sesuai dengan manfaat, keamanan, dan kualitas daya cuci yang diperoleh.					
----	--	--	--	--	--	--

Kepercayaan Merek

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya percaya sabun pencuci piring Mama Lime memiliki daya cuci yang handal dan memuaskan sehingga dapat dipercaya.					
2.	Saya percaya sabun pencuci piring Mama Lime memiliki reputasi yang baik dan mampu mengutamakan kepentingan konsumen.					



Lampiran 02. Data Kuesioner Penelitian

No.	Citra Merek							Kepercayaan Merek			Kepuasan Pelanggan				
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	TX	Z.1	Z.2	TZ	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TY
1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
3	2	4	4	4	4	4	22	4	4	8	4	4	5	4	17
4	4	5	5	4	3	4	25	3	3	6	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
7	4	4	5	5	2	5	25	4	4	8	4	3	3	5	15
8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	6	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	3	4	4	15
10	5	4	4	4	2	4	23	4	5	9	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	5	3	24	4	4	8	4	3	4	4	15
12	5	4	5	5	4	5	28	4	5	9	5	4	4	5	18
13	4	3	4	5	4	4	24	3	3	6	4	4	4	5	17
14	5	4	5	4	4	5	27	4	5	9	5	5	4	4	18
15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	3	5	18
16	4	3	3	4	4	4	22	3	4	7	4	4	3	4	15
17	4	4	4	3	4	3	22	4	4	8	5	5	4	3	17
18	4	5	4	4	4	5	26	5	5	10	5	5	4	4	18
19	5	4	4	4	4	5	26	3	4	7	4	4	4	4	16

20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
21	5	5	5	3	5	5	28	5	5	10	4	5	5	3	17
22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
24	1	2	3	3	3	3	15	3	2	5	3	3	3	3	12
25	5	5	3	3	5	3	24	3	4	7	3	4	3	3	13
26	4	4	4	3	4	4	23	4	4	8	4	3	4	3	14
27	4	4	4	4	4	4	24	3	3	6	3	4	3	4	14
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	6	3	3	3	3	12
29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
31	4	4	4	3	4	5	24	4	4	8	4	3	3	3	13
32	4	5	5	5	5	5	29	5	5	10	4	5	5	5	19
33	4	5	5	4	5	5	28	5	5	10	4	5	4	4	17
34	4	4	4	5	3	4	24	3	4	7	4	3	5	5	17
35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
36	4	4	5	4	5	4	26	4	4	8	5	5	4	4	18
37	4	4	5	4	5	4	26	4	4	8	5	5	4	4	18
38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	4	4	5	18
39	4	5	5	5	5	5	29	4	4	8	4	4	5	5	18
40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
41	4	4	4	4	3	4	23	4	4	8	3	3	3	4	13
42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	5	4	4	4	17
43	4	4	4	3	3	3	21	3	3	6	2	3	3	3	11

44	5	4	5	4	4	5	27	5	4	9	4	4	4	4	16
45	3	4	4	5	4	4	24	5	5	10	4	4	5	5	18
46	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
47	4	4	4	5	4	4	25	4	4	8	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
49	5	4	4	4	5	5	27	4	4	8	4	4	4	4	16
50	3	4	2	4	4	3	20	3	3	6	4	3	3	4	14
51	5	4	5	5	5	5	29	5	5	10	5	5	5	5	20
52	4	4	4	5	4	4	25	5	4	9	5	4	5	4	18
53	5	5	5	5	5	5	30	4	5	9	5	5	5	5	20
54	4	4	3	5	4	5	25	4	4	8	5	3	5	4	17
55	5	4	5	5	5	5	29	5	5	10	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	4	4	24	3	4	7	4	3	5	4	16
57	3	4	3	4	4	4	22	5	3	8	3	3	5	4	15
58	5	5	5	5	4	5	29	4	5	9	5	4	5	4	18
59	5	5	5	4	4	4	27	5	4	9	5	4	5	5	19
60	4	4	4	4	3	5	24	5	4	9	4	4	5	4	17
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
62	5	4	4	5	5	4	27	5	5	10	5	4	5	5	19
63	3	3	3	3	4	4	20	4	3	7	3	3	4	3	13
64	4	5	4	5	4	5	27	5	5	10	5	4	5	5	19
65	2	3	3	2	3	3	16	5	4	9	3	2	3	3	11
66	4	4	5	4	5	5	27	5	4	9	4	4	5	4	17
67	4	4	4	5	4	4	25	4	4	8	4	4	5	4	17

68	4	4	4	4	4	5	25	4	5	9	4	4	5	4	17
69	5	5	5	3	5	4	27	4	3	7	5	3	5	4	17
70	3	4	5	4	5	5	26	5	5	10	5	5	5	5	20
71	4	4	5	5	4	5	27	5	4	9	4	3	5	4	16
72	5	4	4	3	4	4	24	4	4	8	4	3	4	4	15
73	5	4	3	3	3	3	21	3	5	8	3	3	3	4	13
74	4	4	3	4	5	4	24	3	5	8	4	3	4	4	15
75	5	5	5	4	5	5	29	4	4	8	5	5	5	4	19
76	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	4	4	16
78	5	4	5	4	5	5	28	4	5	9	5	4	5	4	18
79	3	4	4	3	5	4	23	4	3	7	4	3	5	4	16
80	5	5	5	4	4	5	28	5	4	9	5	5	5	4	19
81	2	2	3	2	4	4	17	3	3	6	3	2	5	4	14
82	5	5	5	5	5	5	30	5	4	9	5	4	5	4	18
83	3	3	3	3	3	3	18	4	3	7	3	3	4	3	13
84	5	5	5	3	5	5	28	5	4	9	5	3	5	4	17
85	4	4	5	5	5	3	26	3	3	6	4	3	5	4	16
86	5	3	5	4	5	4	26	4	3	7	4	3	4	4	15
87	4	4	4	3	5	4	24	4	4	8	4	4	5	5	18
88	1	2	2	1	2	3	11	2	2	4	2	2	4	2	10
89	4	5	5	4	5	4	27	4	4	8	4	4	5	4	17
90	5	4	5	5	5	5	29	5	5	10	5	4	5	4	18
91	5	4	5	5	4	5	28	4	3	7	4	3	5	3	15

92	3	4	4	4	4	3	22	3	5	8	4	3	4	5	16
93	4	4	4	4	5	4	25	4	4	8	5	3	5	4	17
94	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	4	3	3	4	14
95	5	4	4	3	5	4	25	3	4	7	3	3	3	3	12
96	5	4	5	5	5	5	29	5	5	10	5	5	5	4	19
97	3	3	5	3	5	4	23	5	4	9	4	3	4	4	15
98	5	4	5	5	5	5	29	4	5	9	4	3	5	4	16
99	4	4	4	4	5	4	25	5	4	9	4	4	4	4	16
100	5	5	5	3	4	5	27	5	3	8	5	4	5	4	18



Lampiran 03. Deskripsi Responden

Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17-25th	49	49%
2.	26-34th	27	27%
3.	35-43th	21	21%
4.	44-52th	3	3%
Total		100	100%

Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar	29	29%
2.	Pedagang	19	19%
3.	Buruh	4	4%
4.	PNS	3	3%
5.	Pegawai Kontrak	3	3%
6.	Wirausaha	5	5%
7.	Ibu Rumah Tangga	35	35%
8.	Petani	2	2%
Total		100	100%

Lampiran 04. Hasil Uji Validitas

1) Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	KepuasanPelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	,655*	,553*	,607*	,883**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,655*	1	,340*	,505*	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,553*	,340*	1	,439*	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,607*	,505*	,439*	1	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	,883*	,801*	,725*	,782*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

2) Hasil Uji Validitas Citra Merek

Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Tota l
X 1	Pearson Correlation	1	,679 **	,642 **	,504 **	,460 **	,589 **	,830 **
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X 2	Pearson Correlation	,679 **	1	,626 **	,493 **	,471 **	,526 **	,804 **
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X 3	Pearson Correlation	,642 **	,626 **	1	,540 **	,534 **	,664 **	,852 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X 4	Pearson Correlation	,504 **	,493 **	,540 **	1	,350 **	,524 **	,739 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X 5	Pearson Correlation	,460 **	,471 **	,534 **	,350 **	1	,409 **	,686 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X 6	Pearson Correlation	,589 **	,526 **	,664 **	,524 **	,409 **	1	,775 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T ot al	Pearson Correlation	,830 **	,804 **	,852 **	,739 **	,686 **	,775 **	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

3) Hasil Uji Validitas Kepercayaan Merek

Correlations				
		Z1	Z2	KepercayaanMerek
Z1	Pearson Correlation	1	,539**	,877**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Z2	Pearson Correlation	,539**	1	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
KepercayaanMerek	Pearson Correlation	,877**	,877**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				



Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas

1) Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

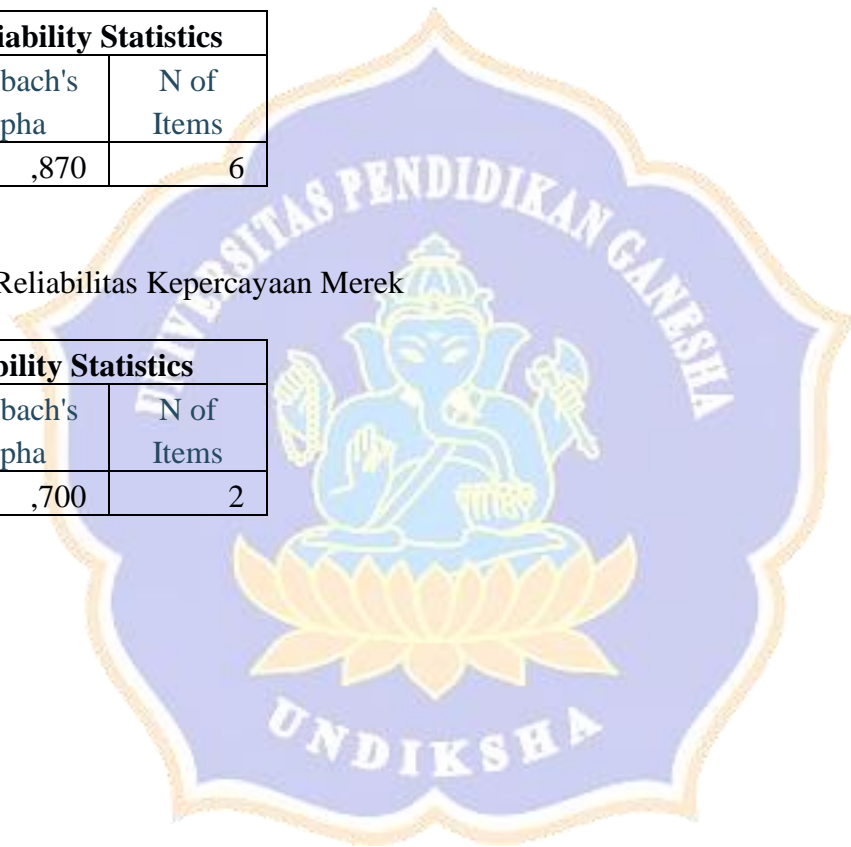
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,807	4

2) Uji Reliabilitas Citra Merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,870	6

3) Uji Reliabilitas Kepercayaan Merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,700	2



Lampiran 0. Hasil Analisis Jalur

Model 1

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Z, X ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Y			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,652	1,40214
a. Predictors: (Constant), Z, X				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,839	1,009		2,814	,006
	X	,369	,056	,571	6,620	,000
	Z	,526	,154	,296	3,424	,001
a. Dependent Variable: Y						

Model 2

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Z			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 ^a	,528	,523	,92255
a. Predictors: (Constant), X				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,634	,643		2,541	,013
	X	,264	,025	,726	10,463	,000
a. Dependent Variable: Z						