



LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian

PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *SMARTPHONE* SAMSUNG DI KOTA SINGARAJA

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, maka saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung di Kota Singaraja.”

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang diterima digunakan secara pribadi dan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk data penelitian skripsi. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 01 Juni 2024

Peneliti

Nico Saputra

Apakah anda pernah membeli *Smartphone* Samsung?

Iya

Tidak

(Jika anda menjawab iya, silahkan melanjutkan untuk mengisi kuesioner. Namun jika menjawab tidak, mohon berhenti untuk mengisi kuesioner)

Identitas Responden

(beri tanda \checkmark pada kotak jawaban)

1. Nama:

2. Jenis Kelamin:

Pria

Wanita

3. Usia:

17-25 Tahun

26-30 Tahun

31-40 Tahun

>40 Tahun

4. Alamat:

5. Jenis Pekerjaan:

Mahasiswa/i

Pekerja

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas responden yang disediakan.
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang dialami dengan memberikan tanda (\checkmark) pada kolom alternatif yang telah disediakan.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-ragu (R) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Draf Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
	Citra Merek (X₁)	STS	TS	N	S	SS
1.	Merek Samsung sangat terkenal di kalangan konsumen (khususnya smartphone)					
2.	Merek Samsung memiliki ciri khas di setiap produk					
3.	Merek Samsung meningkatkan percaya diri terhadap penggunanya.					
	Kepercayaan Merek (X₂)	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mempercayai merek Samsung dapat memberikan smartphone yang sesuai dengan janji awal					
2.	Saya merasa bahwa saya bisa mengandalkan produk smartphone Samsung Electronics					
3.	Merek Samsung tidak akan berusaha untuk membohongi konsumen					
4.	Keamanan smartphone Samsung Electronics dapat dipercaya					
	Loyalitas Pelanggan (Y)	STS	TS	N	S	SS
1.	Kedepannya saya akan membeli smartphone Samsung					
2.	Saya merekomendasikan smartphone Samsung kepada orang lain.					
3.	Selain membeli smartphone, saya juga akan membeli produk lain yang dijual oleh Samsung <i>Electronics</i> .					
4.	Saya tidak akan beralih ke smartphone lain selain Samsung.					

Lampiran 02. Hasil Data Pernyataan Responden

Citra Merek (X1)			
X1.1	X1.2	X1.3	X1
5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	4	14
3	3	5	11
3	5	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	3	13
5	5	4	14
5	5	4	14
5	5	4	14
4	5	4	13
4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	4	14
5	3	5	13
3	5	5	13
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	18
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14

Citra Merek (X1)			
X1.1	X1.2	X1.3	X1
5	4	5	14
5	5	4	14
4	4	3	11
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	3	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	3	3	11
5	4	3	12
5	4	4	13
5	4	4	13
5	4	4	13
5	4	4	13
5	5	5	15
5	4	4	13
5	3	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	3	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	3	11
4	4	3	11
5	4	4	13
5	3	3	11
5	4	5	14
5	5	3	13
5	5	4	14
5	5	4	14
5	4	4	13
5	4	4	13

Citra Merek (X1)			
X1.1	X1.2	X1.3	X1
5	5	5	15
5	4	3	12
4	5	3	12
5	5	5	15
5	4	4	13
5	4	3	12
4	4	4	12
3	4	3	10
5	5	4	14
5	4	3	12
4	4	3	11
5	4	3	12
5	4	4	13
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	4	14

Citra Merek (X1)			
X1.1	X1.2	X1.3	X1
5	4	4	13
5	5	5	15
5	4	4	13
5	3	5	13
5	4	5	14
5	3	3	11
5	4	4	13
4	4	4	12
5	4	4	13
5	4	4	13
4	4	5	13
5	5	5	15
5	4	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	3	12
4	3	4	11
5	5	5	15



Kepercayaan Merek (X2)				
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
5	4	5	4	16
5	4	5	4	15
5	3	5	3	16
4	5	5	4	16
5	5	5	5	14
4	5	5	4	18
4	5	5	4	15
5	5	5	5	16
5	5	5	5	16
5	5	5	3	15
4	5	5	3	17
5	5	5	5	15
5	5	5	4	17
5	5	5	5	16
4	5	5	4	14
5	5	5	5	17
3	5	5	3	16
3	5	5	3	16
3	5	5	4	16
5	5	5	3	14
4	5	5	3	17
3	5	5	3	15
4	5	5	4	18
4	5	5	4	17
4	5	5	2	16
4	5	5	4	16
3	5	5	4	17
5	5	5	5	16
3	3	5	3	15
3	5	5	4	16
4	5	5	4	16
4	5	5	4	15
4	5	5	4	18
4	3	5	4	16
4	3	5	4	16
4	4	5	5	15
2	3	5	2	18
3	3	5	2	16
4	4	5	4	16

Kepercayaan Merek (X2)				
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
3	2	5	5	14
3	1	5	4	12
4	1	5	3	18
4	1	5	4	14
4	2	5	4	15
3	2	4	4	19
3	3	4	3	16
4	2	5	5	17
5	2	5	4	15
5	4	4	4	14
3	2	3	2	15
4	3	4	4	16
5	3	4	5	17
4	4	5	5	18
5	2	4	3	15
4	2	4	5	17
4	2	5	5	14
4	3	4	5	16
5	4	4	5	15
4	3	5	5	14
4	3	3	3	13
4	2	3	3	12
4	3	3	3	15
4	3	3	4	17
4	2	3	4	15
3	3	3	4	14
4	2	3	5	16
5	3	3	5	15
3	2	3	3	14
4	3	3	3	16
5	4	4	4	16
4	3	5	4	15
3	2	4	5	17
3	2	4	5	15
3	3	3	3	12
2	3	3	2	14
4	3	5	5	15
5	2	4	4	16
5	1	3	4	14

Kepercayaan Merek (X2)				
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
4	3	4	4	17
4	3	4	5	16
5	4	5	5	16
5	3	4	4	16
5	1	2	3	15
3	3	4	2	14
3	2	3	5	13
2	2	2	5	14
3	2	3	4	15
4	3	3	4	16
4	3	2	4	15
3	2	2	3	13
4	5	4	4	15
3	3	4	2	16
4	4	5	3	17
2	3	3	2	15
5	3	4	3	16
3	2	4	3	14
2	3	3	2	15
1	2	3	2	14
2	4	4	3	15
4	2	4	4	16
4	3	5	3	14
4	4	3	4	13
5	2	3	4	15
3	5	4	3	17
3	4	4	3	13
4	3	5	4	15
4	1	3	4	16
3	3	5	4	15
3	4	4	4	17
3	4	4	5	15

Loyalitas Pelanggan (Y)				
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
5	5	5	5	18
5	5	5	5	17
4	4	5	5	18
4	5	5	5	17
3	4	5	5	15
4	5	5	5	19
4	3	5	5	17
5	5	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
3	4	5	5	17
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
5	5	5	5	15
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
5	5	5	5	17
5	4	5	5	19
3	3	5	5	16
5	4	5	5	19
4	4	5	5	18
5	5	5	5	14
5	5	5	5	20
4	5	5	5	18
5	5	5	5	18
3	4	5	5	17
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
5	4	5	5	19
5	5	5	5	18
4	4	5	5	18
4	5	5	5	19
5	4	5	5	16
4	5	5	5	19
5	5	5	5	17
5	5	5	5	19
5	5	5	5	17
5	5	5	5	20

Loyalitas Pelanggan (Y)				
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
4	4	4	5	17
5	4	5	5	19
5	5	5	5	19
5	4	5	5	16
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
5	5	5	5	18
3	4	5	5	17
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
4	3	4	5	16
5	4	4	4	17
5	5	5	5	19
5	5	5	5	17
3	3	3	3	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	2	4	18
4	4	3	3	14
3	3	2	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	19
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
3	3	3	3	18
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	17
5	5	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	5	5	5	18
5	5	5	5	17
3	4	3	4	16
5	5	5	5	16

Loyalitas Pelanggan (Y)				
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	18
5	5	5	5	18
3	3	4	3	17
4	5	3	4	18
5	5	5	5	18
5	5	5	5	17
5	5	4	5	19
3	3	3	3	17
3	3	3	3	15
3	3	4	3	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	17
5	5	5	5	18
5	5	5	5	18
4	5	5	5	19
2	3	3	3	18
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	17
5	4	4	4	17
4	4	4	4	19
3	3	3	3	16
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
5	5	3	4	17
3	3	3	3	18
5	5	5	5	20

Lampiran 03. Hasil Data *Output* SPSS

Uji Validitas

		X1.1	X1.2	X1.3	Total
X1.1	PearsonCorrelation	1	.648**	.560**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	PearsonCorrelation	.648**	1	.316	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.089	.000
	N	30	30	30	30
X1.3	PearsonCorrelation	.560**	.316	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.001	.089		.000
	N	30	30	30	30
Total	PearsonCorrelation	.901**	.827**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.647**	.607**	.627**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.647**	1	.634**	.626**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.607**	.634**	1	.610**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.627**	.626**	.610**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.841**	.852**	.843**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**.

**.

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

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.670**	.537**	.594**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.670**	1	.577**	.533**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.537**	.577**	1	.535**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.594**	.533**	.535**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.845**	.836**	.815**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas

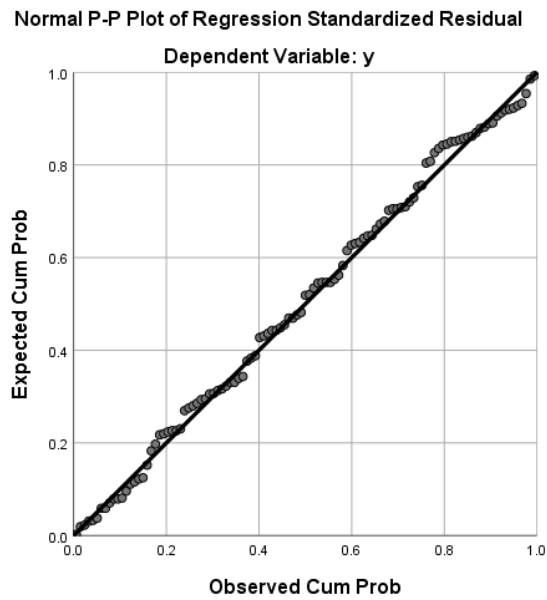
Cronbach's Alpha	NofItems
.755	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.868	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

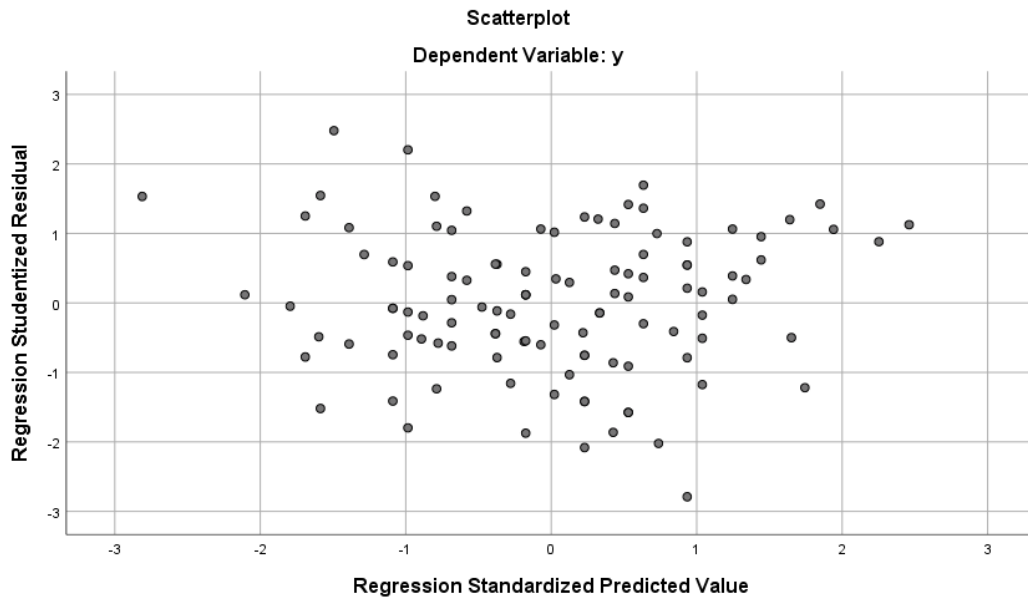


Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.914	1.643			
	X1	.193	.094	.197	.964	1.037
	X2	.199	.096	.199	.964	1.037

Uji Heteroskedastisitas



ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.232	2	.616	.563	.571 ^b
	Residual	118.143	108	1.094		
	Total	119.375	110			

a. Dependent Variable: ABS_RES

b. Predictors: (Constant), x2, x1



Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	11.914	1.643		7.252	.000
	X1	.193	.094	.197	2.061	.000
	X2	.199	.096	.199	2.082	.000

a. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.997	2	76.499	14.280	.000 ^b
	Residual	573.193	107	5.357		
	Total	726.191	109			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Model Summary^b

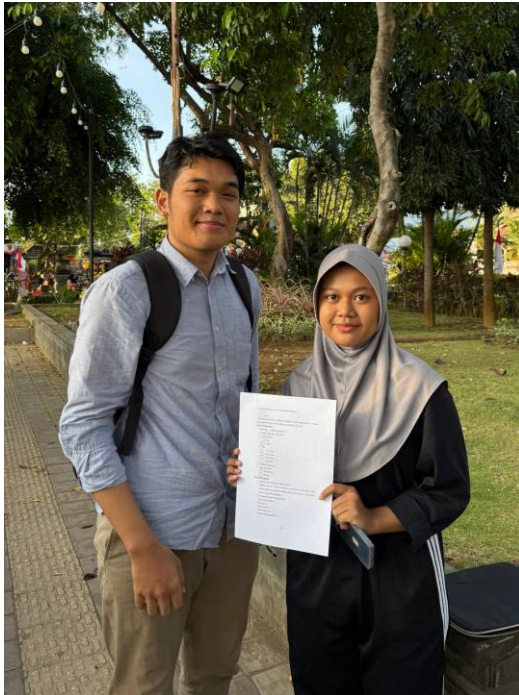
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.803	.596	1.682

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y



Lampiran 04. Dokumentasi



Lampiran 05. Riwayat hidup

RIWAYAT HIDUP



Nico Saputra merupakan salah satu mahasiswa program studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis lahir di Singaraja pada tanggal 12 Oktober 2002. Penulis lahir sebagai anak laki-laki pertama dari pasangan Bapak Irwan Saputra dan Ibu Made Yeti Sumartini. Penulis dari Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. Penulis menyelesaikan sekolah dasar pada tahun 2014 di SD Negeri 4 Temukus, kemudian pada tahun 2017 penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 6 Singaraja. Pada tahun 2020 penulis berhasil menyelesaikan pendidikan jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 4 Singaraja dengan jurusan Ilmu Bahasa dan Budaya (IBB). Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi yakni Universitas Pendidikan Ganesha dengan program studi S1 Manajemen. Pada tahun 2024 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung di Kota Singaraja”.