

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu / Sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cheristian.Syarwendy

NIM : 302 11 11 058

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Falkutas : Ekonomi

Universitas : Universitas Bangka Belitung

Sedang menyusun skripsi dengan tema “Pengaruh *Service Excellent*, Merek, dan *Brand Image* Terhadap Keunggulan Bersaing pada PT. JNE Cabang Sungailiat. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i dapat menjawab pertanyaan terlampir dengan keadaan sebenarnya.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Sungailiat, 17 Febuari 2016

Hormat Saya,

(Cheristian.Syarwendy)

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh *Service Excellent*, Merek, dan *Brand Image* Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT.JNE”

PETUNJUK

Berikut ini adalah pernyataan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen terhadap keputusan menggunakan jasa pengiriman di PT.JNE Sungailiat. Anda bebas memberikan jawaban yang anda anggap sesuai dan mewakili diri anda.

Berikan tanda(√) pada alternatif jawaban yang menurut anda tepat atas pernyataan-pernyataan berikut ini.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Data Responden

1. Nama Responden* : (boleh tidak diisi)

(*kerahasiaaan responden akan dijamin dalam penelitian ini)

2. Jenis Kelamin : Pria
 Wanita

3. Usia :

<20 tahun

31 – 40 tahun

21 - 30tahun

> 41tahun

4. Pekerjaan : PNS Karyawan Pelajar
 TNI/Polri Wiraswasta Lain-lain.....

Pendidikan Terakhir : SMA/SMK S1
 D3 S2

6. Berapa lama menjadi pelanggan JNE : < 3bln > 6bln
 > 1thn > 2thn

I. *Service Excellent* (X₁)

A. Kesopanan

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Pegawai JNE respek terhadap pelanggan					
2.	Keramahan terhadap pelanggan					

B. Daya Tangkap

3.	Pegawai JNE sigap dalam melayani masalah					
4.	Pegawai JNE cepat dalam menangani pelanggan					
5.	Pegawai JNE siap menangani keluhan pelanggan					

C. Reabilitas

6.	Pelayanan yang baik					
7.	Ketepatan dan kecepatan karyawan dalam menangani konsumen					
8.	Ketelitian pelanggan					

II. MEREK (X₂)

A. Pasar

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
9.	Reputasi JNE baik					
10.	Kekuatan pasar JNE di bandingkan pesaingnya baik					

B. Stabilitas

11.	JNE berusaha untuk berkualitas					
12.	Harga yang bersaing					

C. Dukungan

13.	Merek JNE terpercaya memiliki kualitas					
14.	Lokasi yang strategis					

III. *Brand Image* (X₃)

A. Citra Pembuat

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
15.	Jasa pengiriman JNE yang anda gunakan memang sudah populer					
16.	Jasa pengiriman yang anda gunakan adalah jasa pengiriman yang memang bisa dipercaya.					

B. Citra Pemakai

17.	Konsumen yang menggunakan merek jasa pengiriman tersebut adalah konsumen yang mempunyai citra diri yang baik					
18.	Konsumen yang menggunakan merek jasa pengiriman memiliki gaya hidup yang modern					

C. Citra Produk

19.	Anda merasakan manfaat yang anda inginkan dari merek jasa pengiriman yang anda pakai					
20.	Kualitas Produk yang ditawarkan JNE sesuai dengan kebutuhan anda sehari-hari					

IV. Keunggulan Bersaing

A. Reputasi

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
20.	JNE membangun reputasi yang terpercaya					
21.	JNE membangun reputasi hubungan yang baik dengan pelanggan terpercaya					

B. Harga/Nilai Produk

23.	Penetapan harga terbaik					
24.	Penetapan Potongan harga					
25.	Waktu paling singkat yang digunakan untuk mengirim barang					

C. Pengalaman Pelanggan

26.	JNE berusaha meningkatkan pengalaman yang menyenangkan					
27.	JNE membuka cabang di lokasi yang sesuai					
28.	JNE memberikan keterkesanan memakai produk yang digunakan					

Sumber : dimodifikasi peneliti, 2015

*** TERIMA KASIH***

Lampiran III
Tabulasi Data
Studi Kasus di PT. JNE

No	Service Excellent-X.1									Merek-X.2							Brand Image-X.3							Keunggulan Bersaing-Y								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Σ	1	2	3	4	5	6	Σ	1	2	3	4	5	6	Σ	1	2	3	4	5	6	7	8	Σ
1	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	5	5	5	4	36
2	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	5	5	4	4	5	35
3	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	5	5	4	5	4	35
4	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	4	5	28	4	4	3	5	5	4	5	3	33
5	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	4	5	28	4	4	3	5	5	4	5	3	33
6	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	5	28	4	4	3	5	5	4	4	5	34
7	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	29	4	4	3	5	4	4	5	4	33
8	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	5	5	5	28	4	4	3	5	4	4	4	5	33
9	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	5	5	5	28	4	4	3	5	4	4	5	5	34
10	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	5	5	5	28	4	4	3	5	4	4	5	4	33
11	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	4	4	5	4	36
12	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	4	5	5	27	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	4	5	4	5	37
13	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	5	4	5	4	4	36
14	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	5	4	5	4	3	35
15	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	5	4	5	4	5	37
16	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	4	4	5	5	38
17	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	5	5	27	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	5	4	4	5	5	38
18	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	4	4	5	5	38
19	5	4	5	5	4	5	5	5	38	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	4	4	5	5	38
20	5	4	5	5	4	4	5	5	37	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	4	4	5	5	38
21	5	5	5	5	4	4	5	5	38	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	4	4	5	5	38
22	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	5	5	39
23	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	5	5	39
24	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	5	5	39
25	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	4	3	5	5	4	25	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	5	5	4	37
26	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	4	3	5	5	4	25	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	4	5	5	4	36
27	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	4	3	5	5	4	25	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	3	5	5	4	35

28	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	4	3	5	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	3	5	5	4	35
29	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	3	5	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	3	5	5	4	35
30	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	4	3	5	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	3	5	4	4	34
31	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	4	3	5	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	3	5	4	4	35
32	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	3	5	4	4	35
33	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	5	4	27	5	4	5	5	3	5	4	4	35
34	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	5	4	27	5	4	5	5	4	5	4	4	36
35	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	5	4	27	5	5	5	4	4	5	4	5	37
36	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	4	5	4	5	37
37	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	4	5	4	5	37
38	4	5	4	4	5	5	4	5	36	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	4	4	5	4	5	37
39	4	5	4	4	5	5	5	5	37	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	4	4	5	4	5	37
40	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	4	4	5	5	5	38
41	5	4	4	4	5	5	5	5	37	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	5	5	5	26	5	5	5	4	4	5	5	5	38
42	5	4	4	4	5	5	4	4	35	5	4	3	5	5	5	27	4	4	3	5	5	5	26	4	5	5	4	4	5	5	5	37
43	5	4	4	4	5	5	4	4	35	4	4	3	5	5	5	26	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	4	4	5	5	5	37
69	4	4	4	3	5	5	5	4	34	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	5	5	5	5	5	38
70	4	4	4	3	5	5	5	4	34	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	5	5	5	5	5	38
71	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	4	4	5	5	5	5	5	5	38
72	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	4	5	5	5	5	29	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	5	5	5	4	5	37
73	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	4	5	5	5	5	29	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	4	5	38
74	5	5	5	4	5	5	5	4	38	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	4	4	5	37
75	5	5	5	4	5	5	5	4	38	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	5	39
76	5	5	4	4	4	5	5	4	36	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	4	5	5	5	5	38
77	5	5	4	4	4	5	5	4	36	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	4	5	4	5	5	37
78	5	5	4	4	4	5	5	4	36	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	5	5	5	27	3	5	5	4	5	4	5	5	36
79	5	5	4	4	4	5	5	5	37	4	5	4	5	5	5	28	4	4	5	5	5	5	28	3	5	5	4	5	4	5	5	36
80	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	5	4	5	5	4	27	4	4	5	5	5	5	28	3	5	5	4	5	4	5	5	36
81	4	4	4	3	4	5	5	5	34	4	3	4	5	5	4	25	4	4	5	5	5	5	28	3	5	4	4	5	4	5	5	35
82	4	4	4	3	4	5	5	4	33	4	3	3	5	5	4	24	4	4	5	5	4	5	27	3	5	4	4	5	4	5	5	35
83	4	4	4	3	4	5	5	4	33	4	3	3	5	5	4	24	4	4	5	5	4	5	27	3	5	4	4	5	4	5	5	35
84	5	4	4	4	3	5	5	4	34	4	4	4	4	5	4	25	4	3	5	5	4	5	26	3	5	4	4	5	4	5	5	35

85	4	4	4	4	3	5	5	4	33	4	4	5	4	5	4	26	4	3	5	5	4	5	26	4	5	4	4	5	4	5	5	36
86	5	4	4	4	4	4	5	4	34	4	5	4	4	5	4	26	4	3	5	5	4	5	26	4	5	4	5	4	4	5	5	36
87	4	4	4	3	5	4	5	4	33	4	4	4	4	5	4	25	4	3	5	4	4	5	25	4	5	4	5	4	5	5	5	37
88	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	5	4	4	5	4	26	4	3	5	4	4	5	25	4	5	4	5	4	5	5	4	36
89	4	4	4	4	4	4	5	4	33	5	4	4	4	5	4	26	4	3	5	4	4	5	25	4	5	4	5	4	5	5	4	36
90	5	4	4	3	4	4	5	4	33	5	4	4	4	5	5	27	4	3	5	4	4	5	25	4	3	5	5	4	5	5	4	35
91	5	4	5	4	4	4	5	4	35	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	4	5	27	4	3	5	5	4	4	5	4	34
92	5	4	5	4	4	4	5	5	36	5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	5	4	5	5	4	35
93	5	4	5	4	5	4	5	5	37	4	3	5	5	4	4	25	5	4	5	4	5	4	27	3	5	4	5	4	5	5	4	35
94	5	4	5	4	5	4	5	5	37	4	3	5	5	4	4	25	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	5	4	5	5	4	35
95	5	4	5	4	5	4	5	5	37	4	3	5	4	4	5	25	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	5	4	5	5	4	35
96	5	4	5	4	5	3	5	5	36	4	3	5	4	4	5	25	5	4	5	4	5	4	27	3	4	4	5	4	4	4	4	32
97	5	4	5	4	5	3	5	5	36	4	3	5	4	4	5	25	5	4	5	5	5	4	28	4	4	4	5	4	4	4	4	33
98	5	4	5	4	5	3	5	5	36	4	3	5	4	4	5	25	5	4	5	5	5	4	28	4	4	4	5	5	4	4	5	35
99	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	5	5	5	29	4	5	4	5	5	4	4	5	36
100	5	4	5	4	4	3	5	5	35	5	4	5	4	5	5	28	4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	5	5	4	4	5	36
101	5	5	5	5	4	3	4	5	36	5	4	5	4	5	5	28	4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	5	5	4	4	5	36
102	5	5	4	5	4	3	4	5	35	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	4	5	5	28	4	5	3	5	5	4	4	5	35
103	5	5	4	5	4	3	5	4	35	5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	5	3	5	5	4	4	5	35
104	5	5	4	5	4	3	5	5	36	5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	5	3	5	5	5	5	5	37
105	5	5	4	5	4	4	3	5	35	5	4	5	5	5	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	3	5	5	5	5	5	37
106	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	3	5	5	25	4	4	3	5	5	5	5	4	35
107	5	4	4	5	5	5	4	5	37	5	4	5	5	5	4	28	4	4	4	3	5	5	25	5	4	3	4	5	5	5	4	35
108	5	4	4	5	5	5	4	5	37	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	4	3	4	5	5	5	4	35
109	5	4	4	5	5	5	4	5	37	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	4	5	5	29	5	4	3	5	4	4	4	4	33
110	5	4	4	5	5	5	4	5	37	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	4	5	5	29	5	4	3	5	5	4	4	4	34
111	5	4	4	5	5	4	4	4	35	4	3	5	4	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	3	5	4	4	4	33
112	5	4	5	5	5	4	4	4	36	4	3	4	4	5	5	25	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	4	4	4	36
113	5	4	5	5	5	4	4	4	36	4	3	4	4	4	4	23	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	4	5	4	4	4	36
114	5	4	5	5	5	4	4	4	36	4	3	4	4	4	5	24	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	4	5	4	4	4	36
115	5	4	5	5	4	4	3	4	34	4	3	4	4	4	4	23	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	4	5	4	4	4	36
116	5	4	5	5	4	4	3	4	34	4	3	4	3	4	5	23	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	4	5	4	4	5	37

149	4	4	4	5	5	4	5	5	36	5	4	5	5	5	5	29	4	4	3	5	5	5	26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	38
150	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	3	4	3	4	5	23	4	4	3	5	5	5	26	5	5	4	5	5	5	5	5	39	
151	4	4	3	5	5	4	5	5	35	4	3	4	3	4	5	23	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	5	5	5	5	5	38	
152	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	3	4	3	4	5	23	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	4	4	5	5	37	
153	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	5	5	4	5	5	37	
154	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	4	5	5	5	36	
155	4	4	5	5	5	5	5	4	37	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	5	4	5	5	36	
156	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	5	5	5	5	5	38	
157	5	4	5	5	5	5	5	4	38	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	4	3	5	5	4	5	5	35	
158	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
159	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	4	5	5	5	5	5	5	38	
160	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	5	5	25	5	4	4	4	5	4	4	5	35	
161	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	5	5	25	5	4	4	4	5	4	4	5	35	
162	4	5	5	4	4	5	5	4	36	5	5	4	5	5	5	29	4	4	3	4	5	5	25	5	4	4	4	5	4	4	5	35	
163	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	4	4	4	5	5	27	4	4	3	4	5	5	25	4	4	3	4	5	4	4	5	33	
164	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	3	5	4	24	4	4	3	4	5	4	4	5	33	
165	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	3	5	4	24	4	4	3	4	5	4	3	5	32	
166	5	5	5	4	4	5	5	4	37	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	4	4	4	5	37	
167	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	4	3	4	5	4	24	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	4	5	5	5	39	
168	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	4	3	4	5	4	24	5	4	4	5	5	3	26	5	5	5	5	4	5	4	4	37	
169	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	4	3	4	5	4	24	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	4	4	5	4	4	35	
170	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	3	5	4	4	35	
171	5	4	4	5	5	5	4	5	37	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	5	5	5	3	4	36	
172	5	4	4	5	4	5	4	5	36	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	5	5	5	3	4	36	
173	5	4	4	5	4	5	4	5	36	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	5	5	5	3	4	36	
174	4	4	3	5	4	5	4	5	34	4	5	5	5	3	5	27	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
175	4	5	3	4	4	5	4	5	34	4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	5	4	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
176	4	5	3	4	4	4	4	5	33	4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	5	4	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
177	4	5	3	4	4	4	4	5	33	4	5	5	5	5	5	29	3	5	4	5	4	4	25	5	5	4	5	5	5	5	4	38	
178	4	4	3	4	4	4	4	5	32	5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	5	4	5	25	5	5	4	4	5	5	5	5	38	
179	4	4	3	4	3	4	4	5	31	5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	4	4	5	24	5	5	4	4	5	5	5	5	38	
180	4	5	3	4	3	4	4	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	5	26	3	4	5	5	5	5	5	5	37	

181	4	4	3	4	3	4	5	4	31	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	4	5	5	36
182	5	5	5	4	4	4	5	5	37	5	5	4	4	5	5	28	5	4	3	4	4	5	25	4	4	5	5	5	4	5	5	37
183	5	5	5	4	4	4	5	4	36	5	5	4	4	5	5	28	3	4	3	4	4	5	23	4	4	5	5	5	4	5	5	37
184	5	5	5	4	4	4	5	5	37	5	5	4	4	5	5	28	3	4	3	4	5	5	24	5	4	5	5	5	4	5	5	38
185	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	4	4	5	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	4	5	35
186	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	4	4	5	5	28	5	4	4	4	5	5	27	3	4	5	4	4	4	4	4	32
187	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	4	5	5	27	3	4	5	4	5	4	4	4	33
188	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	3	4	5	4	5	4	5	5	35
189	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	5	5	29	3	4	4	4	4	5	24	4	4	5	4	5	4	5	4	35
190	5	5	5	4	5	5	4	4	37	4	4	4	5	5	4	26	3	4	3	4	5	4	23	4	4	4	4	4	4	5	4	33
191	5	5	5	4	5	5	4	5	38	4	4	5	5	5	4	27	3	4	3	4	5	4	23	4	4	5	5	5	5	5	4	37
192	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4	4	5	4	5	4	26	3	4	3	4	5	4	23	5	4	4	5	5	5	5	4	37
193	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	5	4	26	5	4	5	5	5	5	5	4	38
194	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4	3	5	4	5	4	25	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	5	4	38
195	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4	3	4	4	5	4	24	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	5	4	5	4	38
196	5	4	4	3	4	5	4	5	34	4	3	4	4	4	4	23	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	4	5	4	5	4	37
197	5	4	4	3	4	5	4	5	34	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	4	5	5	29	4	5	4	4	5	4	5	4	35
198	5	4	4	3	4	5	4	5	34	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	5	5	4	4	36
199	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	3	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	4	5	38
200	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	3	4	3	4	4	22	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	4	5	5	4	5	37
201	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	3	4	3	4	5	23	5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	4	5	4	4	5	36
202	5	4	5	5	4	4	5	5	37	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	5	4	28	4	5	5	4	5	5	3	5	36
203	5	4	5	5	5	3	5	5	37	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	4	5	5	4	4	37
204	4	4	5	5	5	4	4	5	36	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	4	5	5	4	5	38
205	4	4	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	4	5	5	39
206	4	4	5	5	4	5	5	5	37	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	4	4	37
207	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	4	4	4	37
208	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	5	4	39
209	4	5	5	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	5	5	4	37
210	4	5	4	4	5	5	5	5	37	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	5	4	38
211	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	5	4	38
212	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	5	4	38

Correlations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6
M1	Pearson Correlation	1	,455**	,471**	,479**	,578**	,543**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
M2	Pearson Correlation	,455**	1	,621**	,715**	,561**	,437**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
M3	Pearson Correlation	,471**	,621**	1	,528**	,647**	,313**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
M4	Pearson Correlation	,479**	,715**	,528**	1	,592**	,490**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
M5	Pearson Correlation	,578**	,561**	,647**	,592**	1	,499**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	212	212	212	212	212	212
M6	Pearson Correlation	,543**	,437**	,313**	,490**	,499**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	212	212	212	212	212	212
T_M	Pearson Correlation	,767**	,801**	,759**	,806**	,826**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212

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

Correlations

		BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6
BI1	Pearson Correlation	1	,536**	,466**	,557**	,708**	,536**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
BI2	Pearson Correlation	,536**	1	,476**	,674**	,542**	,536**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
BI3	Pearson Correlation	,466**	,476**	1	,508**	,661**	,466**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
BI4	Pearson Correlation	,557**	,674**	,508**	1	,644**	,557**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
BI5	Pearson Correlation	,708**	,542**	,661**	,644**	1	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	212	212	212	212	212	212
BI6	Pearson Correlation	,578**	,510**	,368**	,588**	,506**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212
T_BI	Pearson Correlation	,808**	,777**	,743**	,833**	,858**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212

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

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
KP1	Pearson Correlation	1	,975**	,280**	,188**	,177**	,192**	,218**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,006	,010	,005	,001
	N	212	212	212	212	212	212	212
KP2	Pearson Correlation	,975**	1	,273**	,210**	,154*	,168*	,223**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,024	,014	,001
	N	212	212	212	212	212	212	212
KP3	Pearson Correlation	,280**	,273**	1	,433**	,414**	,489**	,601**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212	212
KP4	Pearson Correlation	,188**	,210**	,433**	1	,524**	,588**	,476**
	Sig. (2-tailed)	,006	,002	,000		,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212	212
KP5	Pearson Correlation	,177**	,154*	,414**	,524**	1	,497**	,546**
	Sig. (2-tailed)	,010	,024	,000	,000		,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212	212
KP6	Pearson Correlation	,192**	,168*	,489**	,588**	,497**	1	,519**
	Sig. (2-tailed)	,005	,014	,000	,000	,000		,000

KP8	N	212	212	212	212	212	212	212
	Pearson Correlation	,132	,138 *	,567 **	,406 **	,277 **	,500 **	,556 **
	Sig. (2-tailed)	,054	,044	,000	,000	,000	,000	,000
T_KP	N	212	212	212	212	212	212	212
	Pearson Correlation	,608 **	,604 **	,749 **	,689 **	,657 **	,714 **	,754 **
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	212	212	212	212	212	212	212

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

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

LAMPIRAN IV
HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,803	,810	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,868	,871	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,881	,882	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,829	,832	8

LAMPIRAN V

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T, UJI F DAN KOEFISIEN DETER

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estim
1	,787 ^a	,619	,614	1,9

a. Predictors: (Constant), Total Service Excellent, Total Merek dan Total Brand image

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1222,281	3	407,427	112,704
	Residual	751,922	208	3,615	
	Total	1974,203	211		

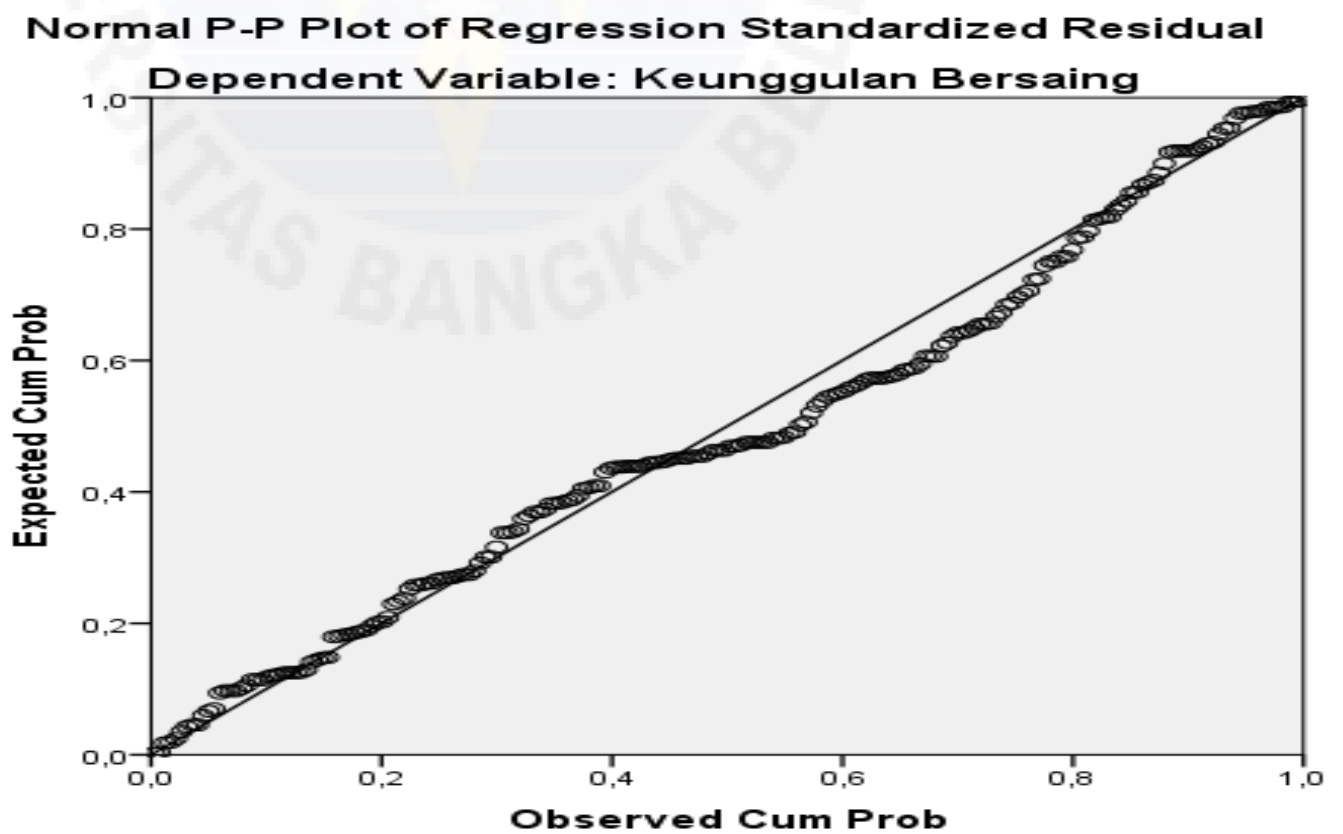
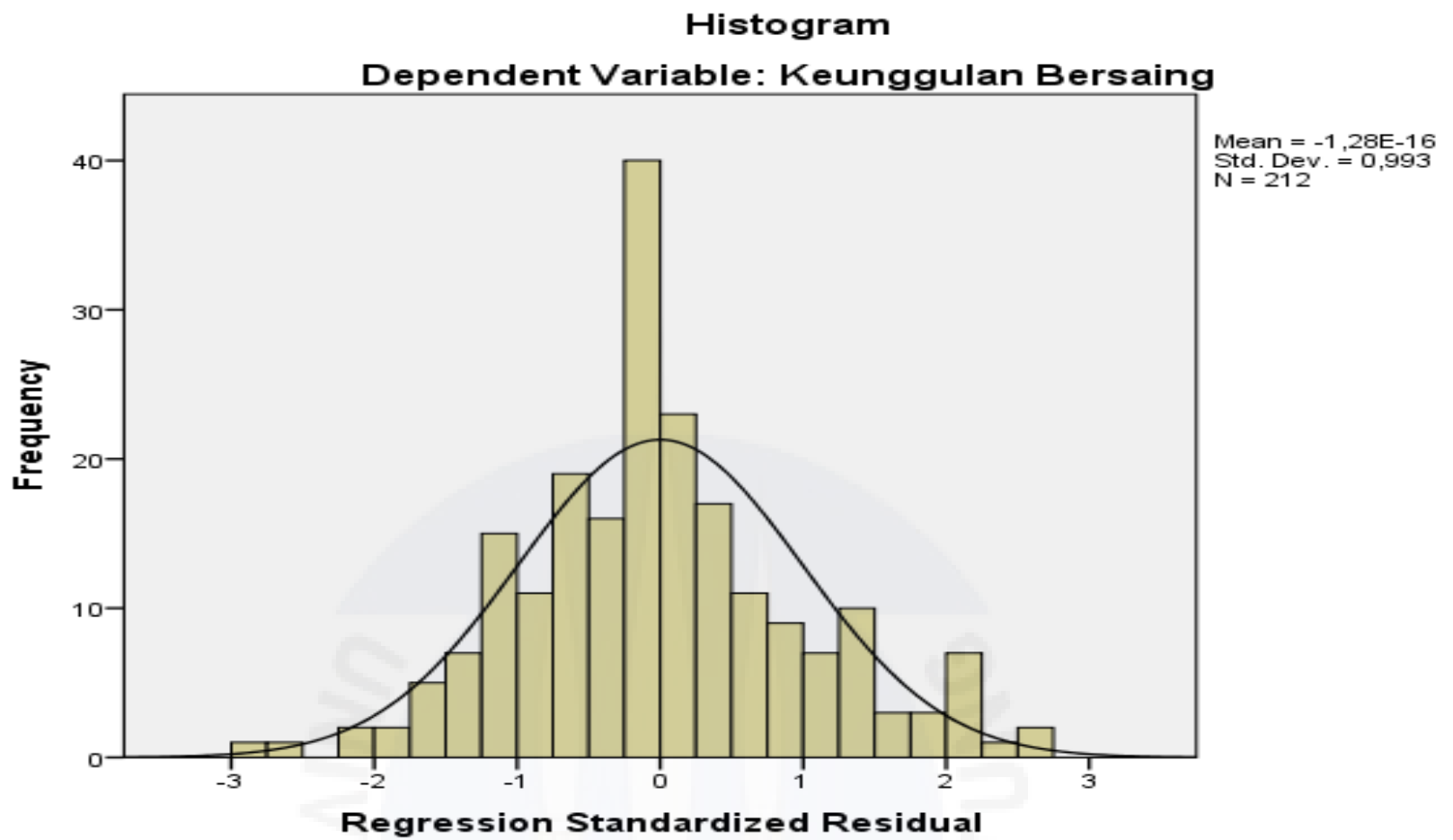
a. Dependent Variable: T_KP

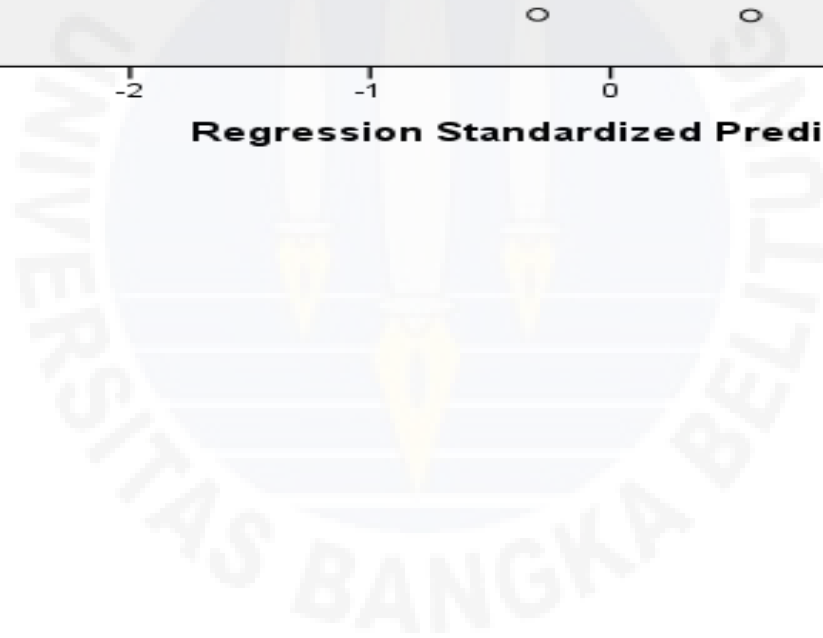
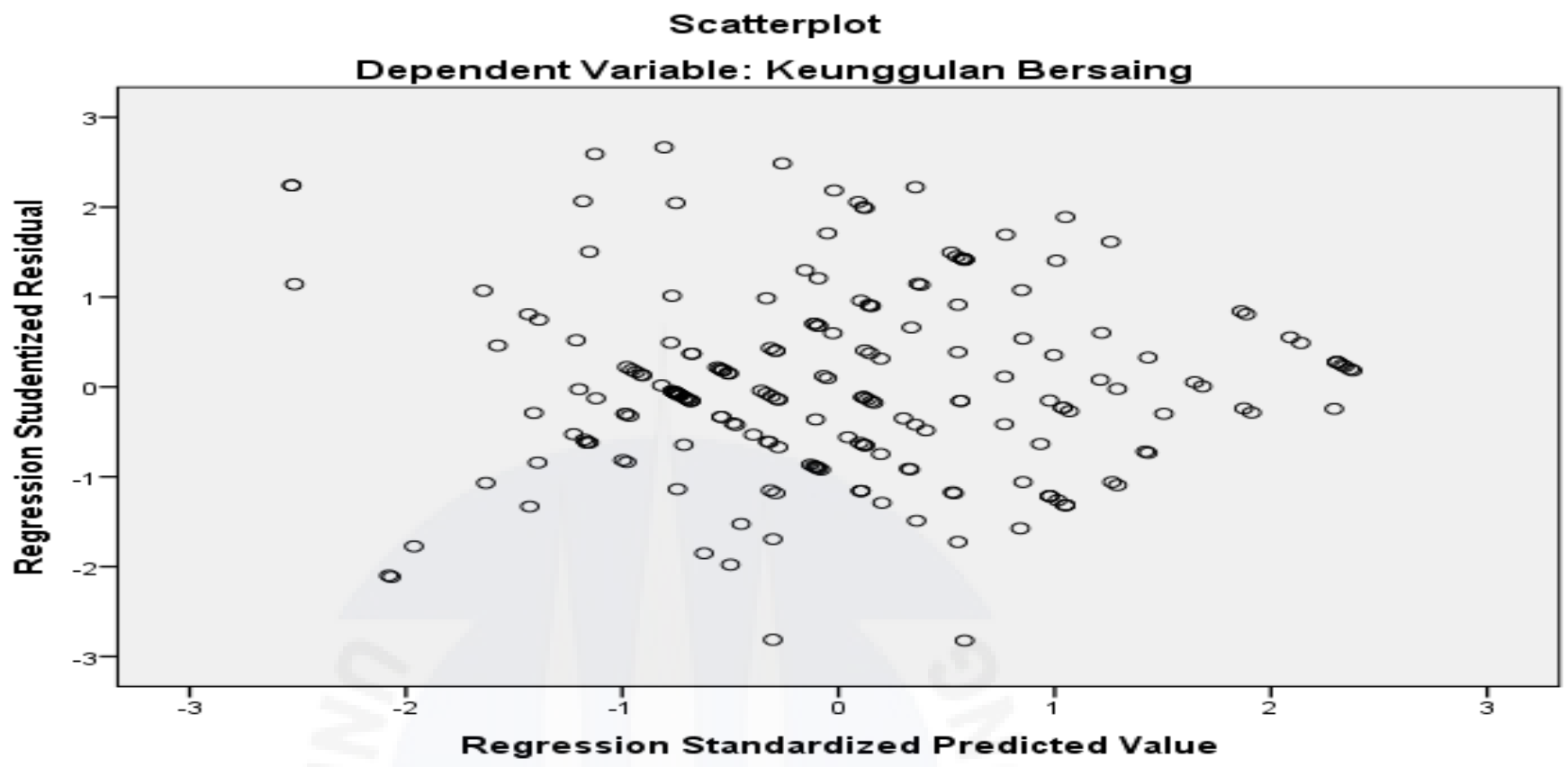
b. Predictors: (Constant), T_BI, T_M, T_SE

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,933	2,028		,953	,342
	T_SE	,533	,046	,526	11,688	,000
	T_M	,518	,052	,445	9,924	,000
	T_BI	,029	,049	,026	,595	,553

a. Dependent Variable: T_KP





LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Cheristian.Syarwendy
Tempat dan Tanggal lahir : Sungailiat, 30 Desember 1993
Jenis kelamin : Laki-laki
Pendidikan terakhir : S1 (Sarjana Ekonomi)
Alamat : Jln. Pahlawan 12
No. Telp/HP : 0896-9635-4493
E-mail : Cheristian.Syarwendy@yahoo.co.id

Pendidikan Formal

1. 2011-2016 : Universitas Bangka Belitung
(Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen) Balunijuk
2. 2008-2011 : SMA Harapan
3. 2005-2008 : SMP Harapan
4. 1999-2005 : SD Harapan
5. 1998-1999 : TK Harapan