

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN



Bersama ini saya,

Nama : Gitty Khodijah L.
NIM : 8215155220
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Dalam rangka menyelesaikan program Strata Satu Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan (kuesioner) penelitian ini sejujurnya berdasarkan pengalaman yang telah dialami. Kuesioner ini sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

SCREENING

1. Apakah anda merupakan orang yang pernah membeli dan mengkonsumsi air mineral merek Pristine?
 - a. Ya, silahkan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.
 - b. Tidak, cukup sampai disini untuk pertanyaannya.

2. Berapa kali anda pernah membeli dan mengkonsumsi air mineral merek Pristine?
 - a. Hanya 1 kali, cukup sampai disini untuk pertanyaannya
 - b. Lebih dari 1 kali, silahkan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

A. Petunjuk pengisian Kuesioner

1. Isilah data dari anda sebelum melakukan pengisian kuesioner.
2. Petunjuk pengisian.

Kriteria Jawaban	
Sangat Tidak Setuju	STS
Tidak Setuju	TS
Biasa Saja	BS
Setuju	S
Sangat Setuju	SS

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut saudara/i paling tepat dengan memberi tanda [✓] pada setiap butir pertanyaan.

B. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Pendidikan Terakhir: SLTP Diploma
 SMU/SMK Sarjana
 Pascasarjana
4. Usia : < 20 Tahun 20 - 25 Tahun
 26 – 30 Tahun 31 - 35 Tahun
 35 - 40 Tahun > 40 Tahun

DAFTAR PERTANYAAN

KUALITAS PRODUK (<i>Product Quality</i>)						
No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Air mineral Pristine merupakan minuman kesehatan bagi konsumen					
2.	Pristine dapat memisahkan air dan mineral menjadi ion molekul yang lebih kecil melalui proses ionisasi					
3.	Air mineral Pristine mengandung pH8+ yang dapat membantu mempertahankan keseimbangan pH tubuh dengan menetralkan limbah asam.					
4.	Pristine merupakan Minuman Ionisasi yang berfungsi Sebagai Antioksidan					

5.	Pristine merupakan air mineral yang berkualitas					
6.	Pristine merupakan air mineral yang sesuai dengan uji laboratorium nasional (BPOM)					
7.	Pristine merupakan air mineral yang telah memenuhi standar kesehatan (SNI)					
8.	Pristine merupakan air mineral yang bersih dan jernih					
9.	Pristine memiliki kemasan yang menarik					
10.	Pristine memiliki bentuk atau wadah yang menarik					
11.	Pristine merupakan air mineral yang memiliki reputasi yang baik di masyarakat					
12.	Pristine merupakan perusahaan yang bertanggung jawab terhadap kualitas produknya					

KEPERCAYAAN MEREK (<i>Brand Trust</i>)						
No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Pristine memiliki reputasi merek sebagai air mineral yang berkualitas					
2.	Pristine merupakan merek air mineral yang mampu bersaing dengan air mineral lainnya					
3.	Pristine merupakan perusahaan yang telah dikenal masyarakat					
4.	Pristine adalah perusahaan air mineral yang mampu memberikan inovasi produk bagi konsumen					
5.	Pristine telah membuktikan sebagai perusahaan yang tangguh dari segi teknologi pengolahan air mineral					
6.	Pristine memiliki tingkat kualitas yang terjamin					
7.	Pristine merupakan air mineral yang disukai masyarakat					
8.	Pristine merupakan air mineral dengan Ph8+ yang banyak di favoritkan konsumen					

KEPUASAN KONSUMEN (<i>Customer Satisfaction</i>)						
No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Pristine merupakan perusahaan yang merespon keluhan konsumennya					
2.	Pristine merupakan perusahaan yang tanggap atas keluhan pelanggan					
3.	Pristine merupakan perusahaan yang memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan					
4.	Konsumen Pristine merupakan pelanggan yang setia					
5.	Pristine memiliki citra yang baik di mata pelanggannya					
6.	Pristine selalu memberikan perhatian yang lebih bagi pelanggannya					
7.	Pelanggan Pristine puas dengan produk Pristine					
8.	Pelanggan merasa aman terhadap perusahaan Pristine					
9.	Pristine merupakan perusahaan yang menyediakan fasilitas kritik saran pelanggan melalui email					

LOYALITAS MEREK (<i>Brand Loyalty</i>)						
No.	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1.	Akan melakukan pembelian ulang Pristine ketika membeli produk air mineral					
2.	Akan memilih Pristine dibanding produk air mineral sejenis (dengan Ph+)					
3.	Membeli produk Pristine lebih dari satu					
4.	Membeli produk Pristine karena harganya yang terjangkau					
5.	Sudah terbiasa mengonsumsi produk Pristine					

6.	Merasa puas dengan kualitas yang dimiliki air mineral Pristine					
7.	Tidak akan membeli produk Pristine jika tidak ada air mineral pH8+ Pristine					
8.	Merasa bangga jika orang lain tahu kalau menggunakan Pristine					
9.	Akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan Pristine					

Terima kasih atas kesediaan waktunya untuk mengisi kuesioner...

Lampiran 2

Hasil Output *Factor Analysis* dan Reliabilitas

a. Variabel Kualitas Produk

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,870
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1691,287
	df	66
	Sig.	,000

Pattern Matrix^a

	Component		
	1	2	3
KP_06	,933		
KP_11	,929		
KP_08	,917		
KP_07	,887		
KP_01	,845		
KP_03	,834		
KP_04	,796		
KP_12		,844	
KP_02		,779	
KP_05		,773	
KP_10			-,965
KP_09			-,922

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,720	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	2

b. Variabel Kepercayaan Merek

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,935
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1163,621
	df	28
	Sig.	,000

Pattern Matrix^a

	Component	
	1	2
KM_01	,929	
KM_02	,906	
KM_07	,852	
KM_04	,845	
KM_05	,836	
KM_06	,827	
KM_08	,825	
KM_03		,998

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	7

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

c. Variabel Kepuasan Konsumen

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,871
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1095,287
	df	36
	Sig.	,000

Pattern Matrix^a

	Component	
	1	2
KK_06	,936	
KK_08	,930	
KK_03	,897	
KK_09	,888	
KK_01	,887	
KK_04		,762
KK_05		,741
KK_02		,711
KK_07		,673

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,693	

d. Variabel Loyalitas Merek

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,929
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1588,215
	df	36
	Sig.	,000

Pattern Matrix^a

	Component	
	1	2
LM_08	,938	
LM_03	,927	
LM_07	,923	
LM_01	,908	
LM_02	,902	
LM_06	,863	
LM_04	,851	
LM_05		,871
LM_09		,870

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,679	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,955	7

Lampiran 3

Hasil Output *Goodness Of Fit*

Variabel Kualitas Produk

Degrees of Freedom = 51
 Minimum Fit Function Chi-Square = 59.71 (P = 0.19)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 57.67 (P = 0.24)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 6.67
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 29.55)

Minimum Fit Function Value = 0.30
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.034
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.15)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.026
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.054)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.91

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.56
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.53 ; 0.68)
 ECVI for Saturated Model = 0.78
 ECVI for Independence Model = 13.03

Chi-Square for Independence Model with 66 Degrees of Freedom
 = 2569.12

Independence AIC = 2593.12
 Model AIC = 111.67
 Saturated AIC = 156.00
 Independence CAIC = 2644.70
 Model CAIC = 227.72
 Saturated CAIC = 491.27

Normed Fit Index (NFI) = 0.98
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.75
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.97

Critical N (CN) = 258.92

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.021
 Standardized RMR = 0.028
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.93
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.62

Variabel Kepercayaan Merek

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 14
 Minimum Fit Function Chi-Square = 22.01 (P = 0.078)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 22.02 (P = 0.078)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 8.02
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 24.89)

Minimum Fit Function Value = 0.11
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.040
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.13)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.054
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.095)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.40

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.25
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.21 ; 0.34)
 ECVI for Saturated Model = 0.28
 ECVI for Independence Model = 10.35

Chi-Square for Independence Model with 21 Degrees of Freedom
 = 2045.06
 Independence AIC = 2059.06
 Model AIC = 50.02
 Saturated AIC = 56.00
 Independence CAIC = 2089.15
 Model CAIC = 110.20
 Saturated CAIC = 176.35

Normed Fit Index (NFI) = 0.99
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.66
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 264.52

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.020
 Standardized RMR = 0.017
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.97
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.94
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.48

Variabel Kepuasan Konsumen

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 26

Minimum Fit Function Chi-Square = 27.20 (P = 0.40)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 26.12 (P = 0.46)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.12

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 16.38)

Minimum Fit Function Value = 0.14

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.00061

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.082)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0049

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.056)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.91

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.32

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.32 ; 0.40)

ECVI for Saturated Model = 0.45

ECVI for Independence Model = 7.14

Chi-Square for Independence Model with 36 Degrees of Freedom
= 1403.71

Independence AIC = 1421.71

Model AIC = 64.12

Saturated AIC = 90.00

Independence CAIC = 1460.40

Model CAIC = 145.79

Saturated CAIC = 283.42

Normed Fit Index (NFI) = 0.98

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.71

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.97

Critical N (CN) = 334.92

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.022

Standardized RMR = 0.028

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.97

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.95

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.56

Variabel Loyalitas Merek

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 26
 Minimum Fit Function Chi-Square = 30.86 (P = 0.23)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 30.07 (P = 0.26)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 4.07
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 21.90)

Minimum Fit Function Value = 0.16
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.020
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.11)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.028
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.065)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.80

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.34
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.32 ; 0.43)
 ECVI for Saturated Model = 0.45
 ECVI for Independence Model = 13.27

Chi-Square for Independence Model with 36 Degrees of Freedom
 = 2623.52

Independence AIC = 2641.52
 Model AIC = 68.07
 Saturated AIC = 90.00
 Independence CAIC = 2680.21
 Model CAIC = 149.74
 Saturated CAIC = 283.42

Normed Fit Index (NFI) = 0.99
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.71
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 295.36

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.020
 Standardized RMR = 0.021
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.97
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.94
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.56

Full Model

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 659
 Minimum Fit Function Chi-Square = 1384.51 (P = 0.0)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 1413.76 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 754.76
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (650.27 ; 866.98)

Minimum Fit Function Value = 6.96
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 3.79
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (3.27 ; 4.36)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.076
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.070 ; 0.081)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 7.93
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (7.40 ; 8.49)
 ECVI for Saturated Model = 7.45
 ECVI for Independence Model = 89.45

Chi-Square for Independence Model with 703 Degrees of Freedom = 17725.12
 Independence AIC = 17801.12
 Model AIC = 1577.76
 Saturated AIC = 1482.00
 Independence CAIC = 17964.46
 Model CAIC = 1930.22
 Saturated CAIC = 4667.05

Normed Fit Index (NFI) = 0.92
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.95
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.86
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.96
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.96
 Relative Fit Index (RFI) = 0.92

Critical N (CN) = 108.28

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.063
 Standardized RMR = 0.094
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.73
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.69
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.65

Fitted Model

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 293
 Minimum Fit Function Chi-Square = 342.59 (P = 0.024)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 332.13 (P
 = 0.057)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 39.13
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 88.13)

Minimum Fit Function Value = 1.72
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.20
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.44)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.026
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.039)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 1.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.25
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.06 ; 2.50)
 ECVI for Saturated Model = 3.53
 ECVI for Independence Model = 82.79

Chi-Square for Independence Model with 325 Degrees of
 Freedom = 16423.60
 Independence AIC = 16475.60
 Model AIC = 448.13
 Saturated AIC = 702.00
 Independence CAIC = 16587.35
 Model CAIC = 697.43
 Saturated CAIC = 2210.71

Normed Fit Index (NFI) = 0.98
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.88
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 205.60

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.030
 Standardized RMR = 0.031
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.89
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.86
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.74

Lampiran 4

Hasil Output Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	KP	KM
	-----	-----
KK	0.29	0.34
	(0.08)	(0.08)
	3.85	4.40
LM	0.43	0.34
	(0.07)	(0.07)
	6.01	4.85

Indirect Effects of KSI on ETA

	KP	KM
	-----	-----
KK	- -	- -
LM	0.10	0.12
	(0.03)	(0.03)
	3.18	3.45

Total Effects of ETA on ETA

	KK	LM
	-----	-----
KK	- -	- -
LM	0.35	- -
	(0.07)	
	5.24	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.122

Lampiran 5

Hasil Output *Standardized Total Effect*

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	KP -----	KM -----
KK	0.29	0.34
LM	0.43	0.34

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	KP -----	KM -----
KK	- -	- -
LM	0.10	0.12

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	KK -----	LM -----
KK	- -	- -
LM	0.35	- -