

LAMPIRAN

OUTPUT SPSS *PRE-TEST*

UJI VALIDITAS

SERVICE QUALITY

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.797
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	150.792
	df
	21
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7
Anti-image Covariance	SQ1	.121	-.090	.046	-.048	-.037	.000	.058
	SQ2	-.090	.101	-.019	-.001	.012	-.022	-.098
	SQ3	.046	-.019	.417	-.181	.030	-.035	-.095
	SQ4	-.048	-.001	-.181	.248	.009	-.105	.059
	SQ5	-.037	.012	.030	.009	.463	-.123	-.173
	SQ6	.000	-.022	-.035	-.105	-.123	.365	.030
	SQ7	.058	-.098	-.095	.059	-.173	.030	.395
Anti-image Correlation	SQ1	.751 ^a	-.813	.205	-.278	-.158	-.002	.266
	SQ2	-.813	.757 ^a	-.092	-.007	.053	-.116	-.491
	SQ3	.205	-.092	.792 ^a	-.564	.068	-.089	-.234
	SQ4	-.278	-.007	-.564	.811 ^a	.027	-.350	.188
	SQ5	-.158	.053	.068	.027	.864 ^a	-.300	-.403
	SQ6	-.002	-.116	-.089	-.350	-.300	.905 ^a	.078
	SQ7	.266	-.491	-.234	.188	-.403	.078	.737 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
SQ1	.879
SQ2	.914
SQ3	.715
SQ4	.837
SQ5	.747
SQ6	.833
SQ7	.701

BRAND TRUST

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.868
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	136.143
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		BT1	BT2	BT3	BT4	BT5
Anti-image Covariance	BT1	.267	-.071	-.047	-.035	.002
	BT2	-.071	.162	-.072	-.058	.005
	BT3	-.047	-.072	.119	.010	-.091
	BT4	-.035	-.058	.010	.451	-.088
	BT5	.002	.005	-.091	-.088	.225
Anti-image Correlation	BT1	.923 ^a	-.340	-.263	-.100	.010
	BT2	-.340	.858 ^a	-.520	-.214	.025
	BT3	-.263	-.520	.806 ^a	.044	-.558
	BT4	-.100	-.214	.044	.932 ^a	-.277
	BT5	.010	.025	-.558	-.277	.860 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
BT1	.897
BT2	.938
BT3	.952
BT4	.817
BT5	.906

BRAND LOYALTY

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.811
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	91.403
	df
	10
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		BL1	BL2	BL3	BL4	BL5
Anti-image Covariance	BL1	.406	-.014	-.139	-.052	-.081
	BL2	-.014	.392	-.205	-.055	-.061
	BL3	-.139	-.205	.555	.063	-.016
	BL4	-.052	-.055	.063	.239	-.147
	BL5	-.081	-.061	-.016	-.147	.203
Anti-image Correlation	BL1	.895 ^a	-.035	-.293	-.167	-.280
	BL2	-.035	.859 ^a	-.440	-.181	-.216
	BL3	-.293	-.440	.768 ^a	.173	-.049
	BL4	-.167	-.181	.173	.768 ^a	-.668
	BL5	-.280	-.216	-.049	-.668	.775 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
BL1	.852
BL2	.853
BL3	.692
BL4	.869
BL5	.909

UJI RELIABILITAS

SERVICE QUALITY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.910	.909	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SQ1	3.733	2.0160	30
SQ2	3.833	1.9841	30
SQ3	4.700	1.5347	30
SQ4	4.467	1.6965	30
SQ5	3.667	1.7087	30
SQ6	4.700	1.8597	30
SQ7	3.033	1.8659	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.588	.365	.920	.554	2.517	.019	7

BRAND TRUST

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.943	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BT1	5.100	1.3734	30
BT2	5.200	1.2149	30
BT3	5.600	1.2484	30
BT4	3.900	1.6474	30
BT5	5.867	1.2521	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.767	.645	.896	.251	1.389	.007	5

BRAND LOYALTY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.890	.892	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BT1	5.100	1.3734	30
BT2	5.200	1.2149	30
BT3	5.600	1.2484	30
BT4	3.900	1.6474	30
BT5	5.867	1.2521	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.767	.645	.896	.251	1.389	.007	5

OUTPUT AMOS

UJI VALIDITAS

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
SQ5 <--- SQ	,703
SQ4 <--- SQ	,864
SQ3 <--- SQ	,671
SQ2 <--- SQ	,834
SQ1 <--- SQ	,784
BT5 <--- BT	,842
BT4 <--- BT	,413
BT3 <--- BT	,855
BT2 <--- BT	,924
BT1 <--- BT	,915
BL5 <--- BL	,906
BL4 <--- BL	,872
BL3 <--- BL	,633
BL2 <--- BL	,687
BL1 <--- BL	,739
SQ6 <--- SQ	,703
SQ7 <--- SQ	,684

UJI VALIDITAS ELIMINASI

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
SQ5 <--- SQ	,702
SQ4 <--- SQ	,863
SQ3 <--- SQ	,670
SQ2 <--- SQ	,835
SQ1 <--- SQ	,785
BT5 <--- BT	,842
BT3 <--- BT	,854
BT2 <--- BT	,929
BT1 <--- BT	,914
BL5 <--- BL	,907
BL4 <--- BL	,872
BL3 <--- BL	,633
BL2 <--- BL	,687
BL1 <--- BL	,738

	Estimate
SQ6 <--- SQ	,703
SQ7 <--- SQ	,684

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	36	312,728	117	,000	2,673
Saturated model	153	,000	0		
Independence model	17	1669,899	136	,000	12,279

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,179	,769	,698	,588
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,795	,203	,103	,181

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,813	,782	,874	,852	,872
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,860	,699	,751
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	195,728	147,062	252,061
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1533,899	1405,892	1669,311

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2,585	1,618	1,215	2,083
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	13,801	12,677	11,619	13,796

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,118	,102	,133	,000
Independence model	,305	,292	,318	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	384,728	397,311	485,673	521,673
Saturated model	306,000	359,476	735,015	888,015
Independence model	1703,899	1709,841	1751,567	1768,567

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3,180	2,777	3,645	3,284
Saturated model	2,529	2,529	2,529	2,971
Independence model	14,082	13,024	15,201	14,131

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	56	61
Independence model	12	13

UJI HIPOTESIS

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
BT <--- SQ	,622	,107	5,831	***	
BL <--- BT	,941	,093	10,120	***	
SQ5 <--- SQ	1,000				
SQ4 <--- SQ	1,289	,144	8,941	***	
SQ3 <--- SQ	,866	,124	6,991	***	
SQ2 <--- SQ	1,193	,139	8,598	***	
SQ1 <--- SQ	1,083	,133	8,117	***	
BT5 <--- BT	1,000				
BT4 <--- BT	,538	,113	4,761	***	
BT3 <--- BT	1,071	,089	12,020	***	
BT2 <--- BT	1,124	,082	13,729	***	
BT1 <--- BT	1,159	,085	13,580	***	
BL5 <--- BL	1,000				
BL4 <--- BL	,891	,064	13,819	***	
BL3 <--- BL	,722	,092	7,888	***	
BL2 <--- BL	,752	,084	8,913	***	
BL1 <--- BL	,823	,081	10,173	***	
SQ6 <--- SQ	1,078	,148	7,300	***	
SQ7 <--- SQ	,978	,137	7,119	***	

KUESIONER OFFLINE



Yth. Responden,

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara (UMN) sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “**Analisis Pengaruh *Service Quality* terhadap *Brand Trust*, serta implikasinya terhadap *Brand Loyalty*: Telaah pada Konsumen Chevrolet Captiva Indonesia**”. Saya mengharapkan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner berikut ini.

Responden diharapkan untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap, benar dan sesuai keadaan sebenarnya. Semua data pribadi dan informasi responden yang diperoleh dari kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya dan sepenuhnya hanya untuk kepentingan akademis.

Saya berharap dengan partisipasi Anda ini akan memajukan industri otomotif di Indonesia dan memotivasi para produsen untuk terus meningkatkan kualitas produk maupun jasa bagi konsumen. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaannya untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Tangerang, 21 Mei 2015

Anthony
(NIM: 11130110107)

BAGIAN I – PROFILE

Pilihlah jawaban berikut ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan data pribadi Anda

1. Apakah Anda mengetahui mobil Chevrolet Captiva? *
 - a. Ya
 - b. Tidak

2. Apakah Anda memiliki mobil Chevrolet Captiva? *
 - a. Ya
 - b. Tidak

3. Apakah Anda pernah mengendarai Chevrolet Captiva dalam 1 tahun terakhir? *
 - a. Ya
 - b. Tidak

4. Berapakah anggaran yang dikeluarkan dalam sebulan untuk merawat kendaraan Anda?
 - a. Dibawah Rp 500.000
 - b. Rp 500.000 – Rp 1.000.000
 - c. Rp 1.000.001 – Rp 1.500.000
 - d. Diatas Rp 1.500.000

5. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

6. Usia :
 - a. 17 – 25 tahun
 - b. 26 – 34 tahun
 - c. 35 – 43 tahun
 - d. >43 tahun

7. Profesi Anda
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa/i
 - c. Karyawan
 - d. Wiraswasta
 - e. Profesional (Cth : Guru, Dosen, Dokter, Pilot, dll)
 - f. Lainnya, sebutkan : ...

8. Domisili Anda saat ini :
 - a. Jakarta
 - b. Bogor
 - c. Depok
 - d. Tangerang
 - e. Bekasi
 - f. Lainnya, sebutkan : ...

9. E-mail (digunakan sebagai bukti validitas)

BAGIAN II - QUESTIONNAIRE

Petunjuk Pengisian:

1. Responden diharapkan untuk membaca secara seksama pada setiap pernyataan sebelum memberikan penilaian. Responden diwajibkan untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di bawah ini.
2. Terdapat rentang nilai 1 hingga 7 untuk setiap pertanyaan. Nilai 1 menunjukkan bahwa Responden Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut. Nilai 7 menunjukkan bahwa Responden Sangat Setuju dengan pernyataan tersebut.
3. Berikan penilaian Anda terhadap setiap pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (X) pada kolom nilai yang sesuai dengan kondisi yang Anda rasakan.

No	Pernyataan	Penilaian						
		Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju	
		1	2	3	4	5	6	7
BAGIAN I								
1.	Chevrolet menyediakan layanan yang unggul							
2.	Chevrolet menawarkan layanan yang sangat baik							
3.	Saya selalu memiliki pengalaman sangat baik ketika menggunakan Chevrolet							
4.	Saya merasa senang dan nyaman tentang apa yang ditawarkan Chevrolet kepada pelanggan							
5.	Kualitas interaksi saya dengan karyawan Chevrolet adalah tinggi							
6.	Saya menilai lingkungan fisik Chevrolet sangat							

No	Pernyataan	Penilaian						
		←—————→						
		Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju
		1	2	3	4	5	6	7
	lengkap dan memenuhi standar kualitas							
7.	Chevrolet memiliki sistem yang cukup untuk penanganan keluhan							
BAGIAN II								
8.	Saya dapat mengandalkan Chevrolet Captiva							
9.	Chevrolet Captiva memenuhi harapan saya							
10.	Saya merasa percaya diri dalam Chevrolet Captiva							
11.	Chevrolet Captiva akan mengkompensasi saya apabila terdapat masalah dengan produk							
12.	Saya merasa bahwa Chevrolet Captiva merupakan kendaraan yang aman untuk dikendarai							
BAGIAN III								
13.	Saya menganggap Chevrolet Captiva sebagai pilihan pertama saya dalam kategori SUV							
14.	Saya akan membeli Chevrolet Captiva lagi lain waktu saat ada tampilan model dan varian baru							
15.	Saya bersedia membayar harga yang lebih premium dibandingkan produk lain untuk mendapatkan Chevrolet Captiva							
16.	Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang Chevrolet Captiva kepada orang lain							
17.	Saya akan merekomendasikan Chevrolet Captiva kepada seseorang yang mencari saran dari saya							