

Lampiran 1

Petunjuk Pengisian Kuesioner

**“Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Experience* Terhadap *Brand Loyalty*
Dimediasi Oleh *Brand Trust* Pada Pengguna Jasa Kurir“
(Studi Pada J&T di Jakarta Timur)**

Nama saya Dhany Aprilha, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia jurusan manajemen konsentrasi pemasaran, pada saat ini sedang melakukan penelitian tentang pengaruh *brand image* dan *brand experience* terhadap *brand loyalty* dimediasi oleh *brand trust* pada pengguna jasa kurir, dalam hal ini penelitian dilakukan terhadap jasa kurir yaitu JNE dan J&T. Saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk membantu saya dalam penelitian ini dengan secara sukarela mengisi kuisisioner ini. Saya sangat menghargai kejujuran bapak/ibu dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan bapak/ibu yang terkait dengan kuesioner. Hasil survey ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

NAMA: (bila tidak keberatan)

BAGIAN A

1. Umur tahun

2. Jenis Kelamin

Laki-laki Wanita

3. Status Pernikahan

Menikah Belum Menikah

4. Tingkat pendidikan terakhir

<input type="checkbox"/> Sekolah Dasar	<input type="checkbox"/> Diploma
<input type="checkbox"/> Sekolah Lanjutan Pertama	<input type="checkbox"/> S1
<input type="checkbox"/> Sekolah Lanjutan Atas	<input type="checkbox"/> Pasca Sarjana

5. Pekerjaan

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri | <input type="checkbox"/> Mahasiswa/Pelajar |
| <input type="checkbox"/> BUMN | <input type="checkbox"/> Pensiunan |
| <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta | <input type="checkbox"/> Wiraswasta |

BAGIAN B

Berikut ini penilaian anda terhadap dimensi pengalaman terhadap merek, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas terhadap merek yang anda peroleh dari menggunakan produk/layanan X. Mohon anda memberi tanda centang (√) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan prioritas anda dalam menilai setiap item pertanyaan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Lampiran 2

Brand Image (Citra Merk)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Logo J&T dapat dengan mudah dikenali dan diketahui.					
2.	Tempat Layanan J&T mudah ditemui dimana-mana					
3.	Salah satu nilai yang dibawa oleh J&T adalah <i>customer focused</i> (fokus pada pelanggan), dalam pemberian pelayanan telah terbukti/dapat dirasakan konsumen					
4.	Keluhan dan Saran Konsumen ditanggapi dengan baik oleh layanan <i>Customer Service</i>					
5.	Memakasi jasa J&T membuat Anda yakin bahwa barang akan sampai tepat waktu					
6.	Harapan Anda terhadap J&T selalu terpenuhi					
7.	Yakin dan percaya J&T akan menjaga barang customer dengan baik sampai tujuan					
8.	Merk J&T dapat dengan mudah diingat oleh Anda					

Lampiran 3

Brand Experience (Pengalaman Terhadap Merk)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	J&T memberi kesan yang baik dalam pelayanan					
2.	Saya merasa J&T adalah jasa kurir yang menarik					
3.	Saya merasa puas dalam menggunakan jasa kurir J&T					
4.	J&T adalah merk yang emosional					
5.	J&T dapat dirasakan secara fisik					
6.	Saya banyak memikirkan sesuatu ketika saya menghadapi J&T pada saat pelayanan					
7.	J&T membuat rasa ingin tahu saya muncul untuk menggunakan jasanya					

Lampiran 4

Brand Loyalty (Loyalitas Terhadap Merk)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berniat untuk menggunakan jasa J&T dalam waktu dekat					
2.	Saya menganggap J&T sebagai pilihan pertama saya					
3.	Saya akan terus menjadi pengguna setia layanan jasa J&T					
4.	Iklan dari layanan jasa lain tidak dapat mengurangi minat saya untuk memakai layanan jasa J&T					
5.	Saya mengatakan hal-hal positif tentang J&T kepada orang lain					
6.	Saya merekomendasikan layanan jasa J&T kepada orang lain yang meminta saran kepada saya					

Lampiran 5

Brand Trust (Kepercayaan Terhadap Merk)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	J&T selalu melayani saya dengan baik					
2.	Pelayanan dan ketepatan waktu pengantaran barang oleh J&T selalu memenuhi harapan saya					
3.	Saya merasa yakin terhadap J&T					
3.	J&T selalu memberikan jaminan kepuasan					
4.	J&T adalah jasa kurir yang bisa saya andalkan					
5.	Saya mempercayakan barang saya selalu dalam kondisi baik bila menggunakan jasa J&T					

Lampiran 6

DATA VARIABEL BRAND IMAGE

NO	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8
1	5	4	4	3	4	4	5	5
2	4	5	4	5	4	5	5	5
3	5	5	4	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	3	4	5	4	5	4	4	5
6	4	4	5	4	5	2	4	4
7	4	5	3	5	5	2	3	4
8	3	5	3	4	3	3	2	5
9	5	3	4	5	4	4	3	4
10	5	3	5	5	5	5	5	3
11	5	4	4	3	5	3	5	3
12	4	5	4	3	5	5	4	5
13	4	5	5	4	4	5	4	5
14	4	5	5	4	4	5	4	2
15	4	5	4	5	4	3	4	4
16	5	5	5	4	3	5	5	3
17	5	5	5	3	3	5	5	3
18	5	5	4	4	4	5	5	3
19	3	5	3	3	3	3	5	4
20	4	5	3	3	5	3	5	4
21	3	4	3	5	5	2	4	2
22	2	4	4	5	5	2	5	2
23	5	3	4	5	3	3	3	3
24	5	4	4	5	4	4	5	4
25	5	5	4	5	4	3	5	5
26	4	4	5	4	5	5	4	3
27	4	4	5	4	3	3	4	5
28	2	3	5	4	5	4	3	5
29	3	4	4	5	5	5	3	5
30	5	5	4	3	5	4	3	5
31	4	4	4	4	4	4	4	3
32	4	3	3	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	4	2	4

34	3	3	2	2	2	2	2	4
35	4	3	3	3	3	4	3	4
36	3	3	2	3	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3
38	3	3	3	3	3	4	4	4
39	4	3	2	3	2	3	3	4
40	3	3	2	2	2	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	3
42	4	3	3	3	3	4	4	3
43	4	3	2	3	3	4	4	4
44	4	3	3	4	3	4	3	3
45	4	3	3	3	3	4	3	3
46	3	3	2	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	4	4	4
48	4	4	3	3	3	3	3	3
49	2	2	2	2	3	3	3	3
50	4	4	4	4	3	4	4	3
51	4	3	3	3	3	4	4	3
52	3	3	3	3	3	4	4	3
53	4	4	2	4	3	4	3	3
54	4	3	3	3	3	4	3	4
55	4	3	4	4	4	4	4	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3
57	4	3	4	4	3	3	3	3
58	4	4	3	4	4	4	4	2
59	4	3	2	4	3	3	4	4
60	4	3	3	3	3	4	3	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	4	4	3
64	4	3	3	3	3	4	4	3
65	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	3	2	3	3	3	3	3
67	4	3	4	4	4	3	3	4
68	4	2	4	4	4	4	4	3
69	3	4	4	4	4	3	3	3
70	3	4	4	4	4	4	4	3
71	3	4	3	3	4	4	4	4

72	4	3	3	3	3	4	4	4
73	4	4	4	4	3	3	3	4
74	4	3	3	3	4	3	4	4
75	3	4	3	3	3	4	3	3
76	5	5	2	4	3	1	4	4
77	4	5	2	3	4	2	3	4
78	5	5	1	3	3	3	4	3
79	5	4	3	4	2	2	5	3
80	4	2	4	4	2	3	5	4
81	3	2	5	4	4	5	5	4
82	3	1	5	5	3	3	5	4
83	3	3	5	4	2	3	5	4
84	4	4	4	2	4	2	4	3
85	2	5	4	2	5	3	3	3
86	2	3	3	5	5	4	2	3
87	5	3	4	3	4	4	2	4
88	4	2	4	1	5	2	4	4
89	5	4	2	3	4	4	1	4
90	5	4	2	4	3	2	4	4
91	4	5	2	5	3	2	5	4
92	3	5	3	3	5	4	3	3
93	1	5	3	5	3	4	3	4
94	5	5	4	3	5	2	3	4
95	5	4	4	5	3	4	4	4
96	5	4	3	1	1	2	5	3
97	4	3	4	3	4	2	5	3
98	4	5	3	5	3	3	3	4
99	4	4	2	2	2	4	2	4
100	4	5	4	4	5	5	4	3

Lampiran 7

DATA VARIABEL BRAND EXPERIENCE

NO	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6	X2 7
1	4	5	4	4	5	2	4
2	4	2	4	4	5	2	5
3	3	2	3	5	5	1	5
4	3	3	3	5	3	1	4
5	5	4	5	4	3	3	4
6	5	4	5	3	4	3	4
7	5	3	4	3	4	5	3
8	4	5	2	3	4	4	2
9	4	5	5	4	5	5	3
10	3	5	4	5	2	2	4
11	2	5	4	4	4	3	5
12	2	4	4	2	5	1	3
13	5	4	5	2	5	1	3
14	4	3	3	4	4	2	4
15	3	3	5	5	4	1	5
16	5	3	2	3	4	1	3
17	5	3	2	3	5	1	4
18	5	3	2	2	4	2	4
19	5	3	3	2	5	2	5
20	5	3	4	2	3	1	4
21	5	5	3	4	2	3	5
22	5	4	5	5	3	4	5
23	4	4	5	3	3	1	5
24	4	5	5	3	2	2	3
25	4	5	3	2	1	5	2
26	4	5	3	1	1	2	1
27	3	2	4	2	4	2	4
28	4	2	4	3	3	3	5
29	3	5	5	4	2	1	4
30	5	5	5	3	5	1	4
31	3	4	4	3	3	3	3
32	2	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4

34	4	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	4	4	3
36	2	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	2	2	4	4
38	2	4	4	4	4	3	4
39	4	3	4	4	4	3	3
40	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	4	4	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4
44	2	3	3	3	2	3	3
45	3	3	3	2	2	3	3
46	3	3	3	2	3	2	3
47	3	3	3	3	3	2	3
48	3	3	4	4	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3
50	2	3	3	4	3	2	2
51	3	3	3	3	2	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	4	3	3	3	3
55	3	3	4	4	4	4	4
56	4	3	3	3	2	3	3
57	4	4	4	4	3	3	3
58	1	3	2	4	3	2	3
59	3	4	4	3	4	4	2
60	2	4	4	2	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3
63	3	4	3	3	3	3	2
64	3	3	3	3	2	2	3
65	2	4	4	3	3	3	3
66	3	4	4	3	3	2	3
67	3	3	4	2	3	3	4
68	3	4	4	3	3	3	3
69	3	3	3	2	3	3	3
70	3	3	3	2	2	2	3
71	4	4	4	4	4	3	3

72	4	4	4	3	3	3	4
73	3	4	4	3	3	3	3
74	4	4	4	2	4	4	4
75	3	4	3	3	3	3	3
76	4	4	4	3	3	3	4
77	4	4	3	2	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	3	3	3	4
81	4	4	4	3	3	3	3
82	2	3	3	2	3	3	3
83	3	4	4	4	4	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	4	4	4	4	3
86	4	4	4	3	4	4	4
87	2	2	3	2	3	3	4
88	3	3	3	3	4	4	4
89	2	4	4	4	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	4	3	3	4	4
92	3	3	3	4	4	4	4
93	2	2	4	2	2	3	4
94	4	4	4	3	3	3	3
95	4	3	3	3	3	3	4
96	3	4	4	4	4	4	3
97	3	3	3	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	4
99	4	4	4	4	3	3	3
100	4	4	4	4	4	3	3

Lampiran 8

DATA VARIABEL BRAND LOYALTY

NO	Y1 1	Y1 2	Y1 3	Y1 4	Y1 5	Y1 6
1	2	2	3	2	3	3
2	3	2	3	1	1	5
3	3	2	2	2	1	5
4	4	1	2	2	2	4
5	5	2	1	1	3	4
6	1	1	2	3	3	3
7	1	1	2	3	5	3
8	2	3	4	5	4	2
9	2	3	5	2	3	2
10	5	5	4	4	4	5
11	4	4	3	5	4	4
12	4	5	2	5	5	3
13	3	5	1	4	1	1
14	4	3	5	4	2	2
15	5	4	5	3	2	5
16	1	2	2	2	3	5
17	1	2	2	1	1	3
18	4	2	2	1	1	2
19	3	5	3	1	3	5
20	4	5	3	2	2	5
21	4	3	3	2	2	4
22	3	3	4	3	2	4
23	2	3	2	3	3	2
24	2	3	2	1	1	2
25	5	4	4	1	1	2
26	5	4	3	5	5	3
27	4	4	5	2	1	3
28	4	2	5	2	2	3
29	3	3	1	3	2	4
30	2	1	1	3	2	4
31	4	4	3	3	3	3

32	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	3	3
36	4	3	4	4	4	3
37	4	3	4	3	2	2
38	3	4	3	4	4	2
39	3	4	4	4	4	2
40	3	4	3	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3
42	4	3	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4
44	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	3	3	3
48	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3
51	3	3	4	4	4	3
52	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4
56	3	3	3	2	4	4
57	4	4	3	3	3	3
58	3	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	3	3	2
64	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	3	3
69	3	2	3	3	4	4

70	3	3	3	3	3	3
71	4	4	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	3	3
74	4	4	4	3	4	4
75	4	3	4	3	3	3
76	4	4	3	3	3	3
77	4	4	4	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3
79	3	2	4	4	4	4
80	4	4	4	3	3	3
81	4	4	4	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4
83	4	3	3	4	3	4
84	3	3	3	4	4	4
85	3	4	3	3	3	4
86	3	3	3	4	4	4
87	4	4	4	3	3	3
88	4	4	4	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	3	3	3
91	4	4	3	3	3	3
92	4	4	4	3	4	4
93	4	4	4	3	3	4
94	3	4	4	3	3	3
95	4	4	4	3	3	4
96	4	4	4	3	4	4
97	4	3	3	3	4	4
98	4	4	4	3	4	4
99	3	4	4	4	3	3
100	3	3	3	3	4	3

Lampiran 9**DATA VARIABEL BRAND TRUST**

NO	Y2 1	Y2 2	Y2 3	Y2 4	Y2 5
1	4	3	4	4	5
2	5	5	3	5	5
3	5	2	3	5	4
4	4	2	2	5	5
5	5	3	4	1	3
6	5	4	4	1	3
7	3	4	3	5	5
8	4	5	1	2	4
9	5	3	5	3	2
10	4	3	5	3	2
11	3	5	5	4	5
12	1	4	5	4	3
13	2	4	3	5	4
14	2	4	4	4	5
15	5	5	5	5	5
16	5	5	2	5	4
17	5	5	5	2	4
18	5	5	5	2	4
19	5	4	3	3	4
20	5	4	4	3	3
21	4	4	4	4	2
22	5	3	5	4	3
23	5	3	4	5	4
24	4	5	4	5	5
25	4	5	4	4	5
26	4	5	4	4	4
27	4	5	4	3	5
28	3	4	5	4	3
29	5	3	5	3	4
30	5	5	5	5	4
31	3	3	4	5	3
32	4	4	4	5	4
33	4	4	4	4	4

34	3	4	4	2	3
35	3	4	4	3	2
36	3	4	4	4	3
37	3	4	3	2	2
38	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	2
40	3	4	4	3	3
41	3	3	3	3	2
42	2	3	3	3	3
43	3	4	4	2	2
44	2	3	3	2	3
45	3	4	4	2	2
46	3	3	3	1	3
47	2	3	4	3	3
48	2	4	4	3	2
49	3	4	3	5	5
50	2	4	4	2	5
51	2	3	3	3	5
52	3	3	3	5	2
53	3	3	3	2	3
54	2	2	3	5	2
55	3	3	3	2	5
56	3	2	2	4	5
57	2	3	3	3	5
58	2	2	4	3	3
59	4	3	3	4	4
60	3	3	4	3	5
61	2	4	4	3	3
62	2	3	4	4	3
63	2	3	3	4	3
64	3	2	2	2	2
65	3	3	3	4	4
66	2	2	3	3	2
67	2	3	2	5	4
68	2	3	3	2	2
69	4	4	4	5	4
70	2	2	3	3	4
71	2	3	3	5	2

72	2	4	4	3	1
73	3	3	4	5	5
74	3	4	2	2	3
75	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	4
77	2	3	3	5	4
78	3	3	3	3	2
79	3	3	3	3	2
80	2	3	3	2	4
81	2	2	2	4	2
82	3	3	3	2	4
83	3	3	3	5	3
84	2	3	3	4	5
85	2	4	4	2	3
86	2	4	3	2	3
87	3	3	2	4	2
88	2	4	4	2	2
89	4	3	4	4	2
90	3	3	3	2	2
91	2	3	2	4	2
92	2	3	2	2	4
93	4	4	3	4	4
94	2	4	3	4	4
95	2	3	3	5	2
96	2	3	3	3	3
97	3	3	3	2	3
98	4	4	4	4	5
99	2	4	4	2	4
100	2	3	3	4	1

Lampiran 21. Daftar Riwayat Hidup Peneliti**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI****Data Pribadi**

Nama : DHANY APRILHA
NPM : 21150000314
Tempat dan Tanggal Lahir : Klaten, 27 April 1991
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Cendrawasih raya Blok B No 56 Perumahan duta kranji
Bintara Bekasi Barat
Telepon : 0852-9305-8668
Email : dhanyaprilha@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 1 Purbatua : Lulus Tahun 2000
SMP N 1 Sayurmatinggi : Lulus Tahun 2006
SMK S Kampus Padang Sidimpuan : Lulus Tahun 2009
STIE Indonesia Jakarta : Lulus Tahun 2020

Pekerjaan

: Karyawan Swasta
Alamat Kantor : Jl. Pegangsaan dua raya No 88 B Kelapa Gading
Jakarta Utara