

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pernyataan Kuesioner

Kepada Yth.

Mahasiswa/i Kalbis *Institute*

Pulomas

Jakarta Timur

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jurusan Manajemen yang sedang melakukan penelitian dalam rangka memperoleh data yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Preferensi Pelanggan, Perilaku Konsumen dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Sepeda Motor Honda CBR di Kalbis *Institute*, Jakarta Timur)**”

Agar penelitian ini memiliki kredibilitas yang tinggi, saya mengharapkan responden kuesioner untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar, jawaban pada kuesioner ini saya akan menjaga kerahasiaannya.

Peneliti,

Dimas Wahyu Aji Saputra

21150000464

Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Identitas Responden.

Isilah identitas diri anda dengan mengisi bagian titik-titik yang disediakan dan berilah tanda (√) pada kotak alternatif yang sudah disediakan

Nama Lengkap : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 15 – < 25 Tahun 25 – < 35 Tahun
 35 – 45 Tahun ≥ 45 Tahun

Program studi : _____

Uang saku rata-rata perbulan:

1 juta - < 3 Juta 3 Juta - < 5 Juta
 5 - 7 Juta > 7 Juta

Berapa kali Anda pernah membeli motor Honda CBR dalam 1 tahun?

1 kali 2 kali
 3 kali ≥ 4 kali

ANGKET PENELITIAN

Kuesioner:

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan alternatif jawaban sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	LoyalitasPelanggan	SS	S	TS	STS
1	Meskipun motor milik saya mengalami kerusakan, saya memprioritaskan untuk tetap membeli Honda CBR sebagai motor pengganti.				
2	Saya tidak hanya membeli Honda CBR, melainkan juga ikut membeli produk atau atribut lain seperti <i>sparepart</i> , oli dll.				
3	Saya bercerita tentang pengalaman pribadi selama menggunakan Honda CBR kepada keluarga, sahabat atau orang lain agar mereka membeli Honda CBR.				
4	Saya berusaha mengajak dan merekomendasikan untuk membeli Honda CBR kepada keluarga, sahabat atau orang lain.				
5	Saya tidak akan berpindah menggunakan Honda CBR, meskipun harga yang ditawarkan oleh pesaing lebih murah.				

No.	PreferensiPelanggan	SS	S	TS	STS
6	Saya memilih menggunakan motor Honda CBR karena memiliki daya tahan mesin yang bagus di banding produk pesaing.				
7	Saya memilih motor Honda CBR karena tersedia dalam berbagai pilihan warna estetik dan <i>uptodate</i> .				
8	Saya memilih menggunakan motor Honda CBR karena harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan.				
9	Saya memilih menggunakan motor Honda CBR karena sesuai dengan ukuran tubuh saya yang berbadan tegap.				

No.	Perilaku Konsumen	SS	S	TS	STS
10	Saya dan keluarga telah menggunakan produk Honda secara turun-temurun.				
11	Lingkungan saya lebih merekomendasikan CBR dibanding produk pesaing.				
12	Orang lain akan menganggap saya <i>highclass</i> atau <i>hedonisme</i> , karena motor Honda CBR tergolong motor mahal.				
13	Menurut saya harga sepeda motor CBR sesuai dengan pendapatan orangtuasaya.				
14	Saya sama sekali tidak merasa terbebani jika memiliki motor Honda CBR, meskipun perawatan motor tersebut tergolong mahal.				
15	Tingkat kepercayaan diri saya meningkat ketika saya mengendarai motor Honda CBR.				
16	Saya akan memotivasi diri saya untuk bekerja keras jika memiliki motor Honda CBR, karena memiliki motor Honda CBR adalah salah satu <i>hobby</i> saya.				

No.	Brand Image (Citra Merek)	SS	S	TS	STS
17	Dealer motor PT. AHM memiliki <i>customerservice</i> yang profesional dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan produk.				
18	Motor Honda CBR sudah dipercaya masyarakat dengan kualitas mesinnya yang tahan lama atau awet.				
19	Motor Honda CBR, mencerminkan gaya hidup (<i>lifestyle</i>) modern yang sadar dengan produk ramah lingkungan.				
20	Pengguna motor Honda CBR melambangkan kepribadian yang berkelas dari pemakainya.				
21	<i>Design</i> motor Honda CBR terlihat lebih <i>trendy</i> dan <i>sporty</i> .				
22	<i>Sparepart</i> Honda CBR lebih unggul karena tahan lama dibanding produk pesaing. Selain itu, status dari <i>sparepart</i> Honda CBR yaitu orisinil resmi dari PT. AHM.				

Lampiran 2**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pref. Pelanggan	137	5	16	12,29	2,026
Perilaku	137	10	25	18,68	3,607
Brand	137	9	22	18,26	2,276
Loyalitas	137	11	19	15,77	1,627
Valid N (listwise)	137				

Lampiran 3**Uji Validitas Preferensi Pelanggan:****Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,425**	,445**	,348**	,724**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137
X1.2	Pearson Correlation	,425**	1	,386**	,373**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137
X1.3	Pearson Correlation	,445**	,386**	1	,585**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	137	137	137	137	137
X1.4	Pearson Correlation	,348**	,373**	,585**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	137	137	137	137	137
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,724**	,708**	,812**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	137	137	137	137	137

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

Lampiran 4**Uji Validitas Perilaku Konsumen:**

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,371**	,412**	,113	,353**	,324**	,331**	,610**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,187	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137
X2.2	Pearson Correlation	,371**	1	,395**	,283**	,401**	,393**	,494**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137
X2.3	Pearson Correlation	,412**	,395**	1	,420**	,349**	,330**	,459**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137
X2.4	Pearson Correlation	,113	,283**	,420**	1	,254**	,204*	,319**	,531**
	Sig. (2-tailed)	,187	,001	,000		,003	,017	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137
X2.5	Pearson Correlation	,353**	,401**	,349**	,254**	1	,461**	,476**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003		,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137
X2.6	Pearson Correlation	,324**	,393**	,330**	,204*	,461**	1	,407**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,017	,000		,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137
X2.7	Pearson Correlation	,331**	,494**	,459**	,319**	,476**	,407**	1	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,610**	,708**	,718**	,531**	,714**	,665**	,753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	137	137	137	137	137	137	137	137

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

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

Lampiran 5**Uji Validitas Brand Image**

		Correlations						
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	TOTAL
x3.1	Pearson Correlation	1	,385**	,342**	,394**	-,098	,143	,628**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,253	,096	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137
x3.2	Pearson Correlation	,385**	1	,399**	,346**	-,076	,233**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,375	,006	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137
x3.3	Pearson Correlation	,342**	,399**	1	,389**	,007	,197*	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,936	,021	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137
x3.4	Pearson Correlation	,394**	,346**	,389**	1	-,113	,329**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,189	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137	137
x3.5	Pearson Correlation	-,098	-,076	,007	-,113	1	,066	,227**
	Sig. (2-tailed)	,253	,375	,936	,189		,441	,008
	N	137	137	137	137	137	137	137
x3.6	Pearson Correlation	,143	,233**	,197*	,329**	,066	1	,554**
	Sig. (2-tailed)	,096	,006	,021	,000	,441		,000
	N	137	137	137	137	137	137	137
TOTAL	Pearson Correlation	,628**	,667**	,677**	,693**	,227**	,554**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,008	,000	
	N	137	137	137	137	137	137	137

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

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

Lampiran 6

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	,934**	,968**	,973**	,084	,473**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,329	,000
	N	160	160	160	160	137	137
Y.2	Pearson Correlation	,934**	1	,940**	,941**	,258**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	160	160	160	160	137	137
Y.3	Pearson Correlation	,968**	,940**	1	,977**	,008	,538**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,930	,000
	N	160	160	160	160	137	137
Y.4	Pearson Correlation	,973**	,941**	,977**	1	-,141	,496**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,101	,000
	N	160	160	160	160	137	137
Y.5	Pearson Correlation	,084	,258**	,008	-,141	1	,490**
	Sig. (2-tailed)	,329	,002	,930	,101		,000
	N	137	137	137	137	137	137
Total	Pearson Correlation	,473**	,653**	,538**	,496**	,490**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	137	137	137	137	137	137

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

Lampiran 7

Uji Realiabilitas:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,750	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,595	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,367	5

Lampiran 8**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,188 ^a	,435	,414	1,616	1,898

a. Predictors: (Constant), Brand, Perilaku, Preferensi

b. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 9

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,183	1,672		8,689	,000
	Pref.Pelanggan	,135	,269	-,180	-2,096	,060
	Perilaku	,238	,339	-,077	2,922	,010
	Brand	,301	,361	,002	3,124	,004

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 10**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,763	3	4,254	2,687	,003 ^b
	Residual	347,222	133	2,611		
	Total	359,985	136			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Brand, Perilaku, Pref.Pelanggan

Lampiran 11**Hasil Questioner Preferensi Pelanggan:**

No. Responden	Preferensi Pelanggan				Total
	6	7	8	9	
1	2	3	3	3	11
2	3	3	3	3	12
3	2	3	3	3	11
4	3	4	3	3	13
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	4	3	3	3	13
9	3	3	4	3	13
10	4	3	4	4	15
11	3	3	3	4	13
12	3	2	3	4	12
13	4	4	3	4	15
14	3	3	4	4	14
15	3	3	4	3	13
16	3	3	4	3	13
17	3	3	4	4	14
18	3	4	4	3	14
19	3	3	4	4	14
20	4	3	4	4	15
21	2	3	3	4	12
22	3	2	3	3	11
23	3	3	3	4	13
24	3	3	3	4	13
25	3	3	4	3	13
26	2	3	4	4	13
27	3	3	4	3	13
28	3	2	4	2	11
29	2	3	4	4	13
30	3	4	3	4	14
31	3	3	4	3	13
32	3	3	3	4	13
33	3	3	4	3	13
34	4	3	4	3	14
35	3	4	4	4	15
36	3	3	4	4	14
37	3	4	4	4	15
38	4	3	4	4	15

39	4	3	3	4	14
40	4	3	3	4	14
41	3	3	3	4	13
42	4	3	3	4	14
43	3	4	3	4	14
44	3	2	2	2	9
45	3	4	4	3	14
46	3	3	3	3	12
47	3	2	2	2	9
48	3	3	4	4	14
49	3	3	3	3	12
50	3	3	4	4	14
51	3	3	3	4	13
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	4	13
54	4	3	4	3	14
55	3	4	4	3	14
56	3	2	3	3	11
57	3	3	4	4	14
58	4	3	3	3	13
59	4	3	4	4	15
60	3	3	3	3	12
61	4	4	4	4	16
62	4	2	4	3	13
63	3	4	4	4	15
64	3	3	3	4	13
65	3	3	2	3	11
66	4	3	4	4	15
67	3	3	4	4	14
68	4	3	4	4	15
69	4	3	4	4	15
70	4	3	3	4	14
71	4	3	3	4	14
72	3	3	3	4	13
73	3	4	3	3	13
74	3	4	4	4	15
75	3	3	3	3	12
76	4	3	4	3	14
77	3	3	4	4	14
78	4	4	3	3	14
79	2	2	2	2	8
80	3	3	3	3	12
81	3	2	2	2	9
82	3	2	3	2	10

83	3	4	4	3	14
84	2	3	3	3	11
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	4	13
87	1	1	2	3	7
88	3	3	3	3	12
89	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	12
92	2	2	3	3	10
93	3	3	2	3	11
94	3	1	3	2	9
95	3	3	4	4	14
96	2	2	3	3	10
97	4	4	3	3	14
98	4	3	3	3	13
99	3	4	3	3	13
100	3	2	2	2	9
101	4	3	3	3	13
102	3	3	3	3	12
103	3	3	3	3	12
104	4	4	3	3	14
105	4	4	4	3	15
106	3	3	2	3	11
107	4	4	4	4	16
108	3	2	2	2	9
109	3	3	3	3	12
110	2	3	2	2	9
111	3	3	3	2	11
112	2	2	2	3	9
113	3	3	2	2	10
114	1	2	1	1	5
115	2	3	2	2	9
116	3	3	3	2	11
117	2	2	2	2	8
118	3	3	3	2	11
119	3	3	3	3	12
120	3	3	3	3	12
121	3	3	3	3	12
122	3	3	3	2	11
123	3	3	3	2	11
124	1	2	1	2	6
125	3	3	3	2	11
126	3	3	2	3	11

127	3	2	3	3	11
128	2	1	3	3	9
129	3	3	3	3	12
130	3	3	3	3	12
131	3	3	3	3	12
132	3	3	3	3	12
133	3	3	3	3	12
134	2	3	1	2	8
135	2	2	4	4	12
136	2	2	3	3	10
137	3	2	3	3	11

Lampiran 12

Hasil Questioner Perilaku Konsumen

No. Responden	Perilaku Konsumen							Total
	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	3	3	3	4	3	3	21
2	2	3	3	3	3	3	3	20
3	2	3	3	3	2	3	3	19
4	1	1	2	3	2	2	2	13
5	2	3	2	3	2	3	3	18
6	2	3	2	3	3	3	3	19
7	1	3	2	2	2	3	1	14
8	1	2	1	3	2	2	1	12
9	1	2	1	2	2	2	1	11
10	1	2	2	3	2	1	1	12
11	2	3	3	2	3	2	3	18
12	2	3	3	3	2	3	2	18
13	2	3	3	3	3	3	3	20
14	2	3	4	3	4	3	4	23
15	2	1	3	2	2	2	3	15
16	3	3	4	3	3	4	3	23
17	2	3	2	2	3	3	3	18
18	1	2	3	2	2	3	1	14
19	2	3	3	3	2	3	3	19
20	2	3	3	3	3	3	2	19
21	2	1	2	2	1	1	1	10
22	2	3	3	3	2	3	4	20
23	2	3	3	3	4	4	4	23
24	3	3	3	3	3	4	4	23
25	3	3	3	3	3	4	3	22
26	3	4	4	4	3	4	3	25
27	2	2	3	2	3	3	3	18

28	3	3	3	3	3	4	3	22
29	3	3	3	3	3	4	3	22
30	3	4	4	4	4	3	3	25
31	1	2	2	3	3	3	2	16
32	1	2	1	3	2	2	2	13
33	1	1	2	2	2	3	2	13
34	1	1	2	2	3	2	1	12
35	1	1	2	1	1	2	2	10
36	3	4	4	3	3	4	3	24
37	2	3	2	3	2	2	3	17
38	2	3	3	3	3	3	3	20
39	2	3	2	1	2	2	3	15
40	1	2	1	2	1	2	1	10
41	1	2	3	3	2	2	2	15
42	2	3	3	3	4	3	4	22
43	1	2	2	2	1	2	2	12
44	2	2	3	3	1	2	2	15
45	1	3	2	3	2	2	3	16
46	2	3	4	4	3	3	3	22
47	2	3	2	3	3	3	4	20
48	2	3	4	4	3	3	3	22
49	2	3	2	3	3	2	3	18
50	2	3	3	4	3	4	3	22
51	1	3	2	2	3	1	3	15
52	1	2	3	3	3	2	2	16
53	1	3	2	2	3	3	2	16
54	2	3	3	3	4	3	3	21
55	1	2	3	2	1	2	3	14
56	2	3	3	3	4	3	3	21
57	2	3	3	3	2	3	3	19
58	1	1	3	2	2	3	3	15
59	2	3	3	3	3	4	4	22
60	2	3	3	2	3	2	1	16
61	2	4	3	3	3	4	3	22
62	2	3	4	3	3	4	4	23
63	2	3	4	4	3	2	2	20
64	2	2	1	2	3	3	3	16
65	3	4	3	3	3	4	4	24
66	2	2	3	3	1	2	3	16
67	2	1	3	3	3	2	3	17
68	1	2	2	3	1	2	2	13
69	3	4	4	2	4	3	4	24
70	3	4	3	3	3	3	4	23
71	2	3	2	2	2	2	2	15
72	2	3	1	3	2	2	1	14
73	2	3	3	3	3	3	3	20

74	2	3	3	3	3	4	3	21
75	2	3	3	3	4	4	3	22
76	2	3	3	3	3	4	3	21
77	2	3	3	2	3	2	3	18
78	2	3	3	3	1	2	2	16
79	3	3	4	3	3	2	4	22
80	2	1	3	3	2	3	2	16
81	3	4	4	3	3	3	3	23
82	3	4	4	3	3	3	2	22
83	2	4	4	2	3	3	3	21
84	3	3	4		4	4	3	23
85	3	2	3	3	1	1	2	15
86	3	4	3	3	3	3	3	22
87	3	4	3	3	4	3	4	24
88	3	3	3	2	4	3	3	21
89	2	3	3	2	3	3	4	20
90	2	3	3	3	2	2	3	18
91	3	3	4	3	3	3	3	22
92	3	2	3	2	3	2	2	17
93	3	3	3	3	3	3	3	21
94	3	3	4	3	4	2	3	22
95	3	3	4	2	4	3	3	22
96	3	3	4	3	3	3	3	22
97	2	3	4	3	1	3	3	19
98	2	3	4	3	3	4	3	22
99	3	3	1	2	2	3	3	17
100	3	3	3	3	3	3	3	21
101	3	1	3	2	2	3	1	15
102	2	3	3	3	3	4	3	21
103	2	3	4	3	3	3	4	22
104	1	3	2	3	3	3	3	18
105	2	4	4	3	2	3	4	22
106	2	3	4	3	3	4	3	22
107	2	3	4	3	3	3	4	22
108	2	3	2	2	1	3	2	15
109	3	2	3	2	4	4	3	21
110	3	3	2	2	4	3	3	20
111	3	3	3	3	4	3	4	23
112	3	2	3	3	2	1	2	16
113	2	3	3	3	1	3	2	17
114	3	3	3	2	2	3	3	19
115	3	1	2	3	3	4	2	18
116	3	2	1	2	3	3	3	17
117	3	3	3	3	3	2	3	20

118	2	3	1	2	3	3	2	16
119	2	3	3	3	3	3	3	20
120	3	3	2	1	2	3	3	17
121	3	2	2	1	2	3	1	14
122	3	3	2	1	2	3	1	15
123	3	4	3	3	3	4	4	24
124	2	3	3	2	2	3	3	18
125	3	3	4	4	4	3	4	25
126	3	3	4	3	2	3	3	21
127	3	3	3	3	3	3	3	21
128	3	2	3	3	1	2	3	17
129	2	3	3	4	3	3	4	22
130	3	2	3	2	2	2	3	17
131	2	3	3	1	2	3	2	16
132	2	3	2	2	2	1	3	15
133	3	2	3	3	3	3	2	19
134	3	3	3	3	2	3	2	19
135	3	2	3	3	3	3	3	20
136	1	2	2	2	2	3	3	15
137	2	3	3	2	2	3	3	18

Lampiran 13

Hasil Questioner Brand Image

No. Responden	<i>Brand Image (Citra Merek)</i>						Total
	17	18	19	20	21	22	
1	4	3	3	4	2	3	19
2	4	3	3	4	3	3	20
3	4	3	3	4	2	3	19
4	4	3	2	3	2	3	17
5	3	4	3	4	2	3	19
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	3	3	4	2	3	19
8	3	3	3	4	4	4	21
9	3	2	3	3	2	3	16
10	3	3	4	3	4	4	21
11	3	3	4	3	2	3	18
12	3	3	4	4	2	3	19
13	3	4	3	4	2	3	19
14	3	2	3	3	2	3	16
15	3	2	3	3	2	2	15

16	3	2	3	3	2	2	15
17	4	3	3	4	3	3	20
18	4	3	4	3	3	2	19
19	4	3	4	3	4	3	21
20	4	4	3	3	3	2	19
21	3	3	3	4	4	2	19
22	4	3	4	4	3	3	21
23	3	3	4	4	2	3	19
24	3	3	4	4	4	2	20
25	3	3	4	4	4	4	22
26	3	3	4	3	3	3	19
27	3	3	3	4	3	2	18
28	4	4	4	3	3	3	21
29	3	2	3	3	3	3	17
30	3	2	2	3	3	3	16
31	3	2	2	3	1	3	14
32	3	2	2	3	3	3	16
33	3	2	2	3	3	3	16
34	2	2	3	2	3	3	15
35	3	3	3	3	3	3	18
36	2	2	2	3	3	2	14
37	3	2	2	2	3	2	14
38	3	2	2	3	3	2	15
39	3	2	3	3	4	4	19
40	3	3	2	2	3	3	16
41	3	3	2	3	3	3	17
42	4	4	3	4	4	3	22
43	2	3	2	3	3	3	16
44	3	4	3	2	2	3	17
45	3	4	3	3	1	3	17
46	3	4	3	3	3	3	19
47	3	4	3	3	2	3	18
48	3	4	4	3	3	4	21
49	3	4	4	3	3	3	20
50	3	4	4	4	3	3	21
51	3	4	4	4	2	3	20
52	3	4	4	4	2	3	20
53	4	4	4	4	2	3	21
54	4	4	4	4	2	3	21
55	4	3	3	3	3	3	19
56	4	3	4	4	3	3	21
57	4	3	4	3	2	3	19
58	2	3	4	4	3	3	19
59	3	3	3	4	1	4	18

60	3	3	4	4	3	3	20
61	4	4	3	4	3	4	22
62	3	3	3	3	2	3	17
63	3	2	3	3	3	3	17
64	3	3	2	3	4	3	18
65	2	2	3	3	4	2	16
66	3	3	3	3	3	3	18
67	3	3	3	2	3	2	16
68	2	3	2	3	3	3	16
69	3	3	3	2	4	3	18
70	3	4	4	3	3	2	19
71	3	3	3	4	4	2	19
72	3	3	2	2	3	3	16
73	4	4	3	4	3	3	21
74	3	3	3	3	3	4	19
75	2	3	3	2	3	4	17
76	3	3	3	4	3	4	20
77	3	3	3	3	4	4	20
78	3	3	3	3	4	3	19
79	2	2	2	2	3	3	14
80	2	2	2	2	3	2	13
81	2	2	3	2	3	3	15
82	2	2	2	2	3	3	14
83	1	2	3	2	3	3	14
84	4	2	3	3	3	3	18
85	2	3	3	2	3	3	16
86	1	2	2	2	3	2	12
87	3	3	3	2	3	4	18
88	3	4	3	2	3	3	18
89	3	3	3	3	3	3	18
90	3	3	3	2	3	3	17
91	4	4	4	3	3	3	21
92	3	3	3	2	4	3	18
93	3	3	3	3	3	3	18
94	4	3	3	4	3	4	21
95	3	1	1	1	2	1	9
96	2	3	3	3	3	3	17
97	4	4	4	3	3	2	20
98	3	3	3	3	4	3	19
99	4	3	4	2	4	3	20
100	3	3	4	2	3	3	18
101	3	3	3	3	3	2	17
102	3	3	3	3	2	3	17
103	3	2	4	3	3	3	18

104	4	3	3	4	2	4	20
105	3	3	3	2	2	2	15
106	3	3	3	3	2	3	17
107	4	3	4	4	3	4	22
108	3	3	3	3	3	3	18
109	4	2	4	4	2	3	19
110	3	3	3	3	2	3	17
111	3	3	3	4	3	4	20
112	3	3	4	3	3	4	20
113	3	3	4	4	3	3	20
114	4	3	4	4	3	4	22
115	4	4	3	3	3	4	21
116	3	2	3	3	3	3	17
117	3	3	3	3	3	3	18
118	3	3	4	4	2	4	20
119	4	3	4	3	3	3	20
120	3	3	3	3	3	3	18
121	3	2	3	3	3	3	17
122	4	4	3	4	3	4	22
123	4	4	3	4	2	3	20
124	4	4	3	4	2	4	21
125	3	3	3	3	2	2	16
126	4	4	3	4	3	3	21
127	3	4	3	3	3	3	19
128	3	4	3	3	3	3	19
129	3	4	3	3	3	3	19
130	3	3	3	4	4	4	21
131	3	3	3	3	3	3	18
132	3	3	3	4	3	4	20
133	2	3	3	4	3	3	18
134	2	3	2	4	3	4	18
135	3	3	3	4	3	4	20
136	3	4	3	3	2	3	18
137	2	3	4	4	2	3	18

Lampiran 14**Hasil Questioner Loyalitas Pelanggan**

No. Responden	Loyalitas Pelanggan					Total
	1	2	3	4	5	
1	3	3	3	4	3	16
2	3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	4	3	15
4	2	3	3	3	3	14
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	4	3	3	16
7	4	3	3	4	3	17
8	2	3	3	3	4	15
9	4	2	4	4	3	17
10	4	2	3	4	3	16
11	4	3	2	4	2	15
12	3	3	4	3	3	16
13	4	3	3	4	3	17
14	3	3	4	3	4	17
15	4	3	3	4	4	18
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	4	4	3	17
18	3	4	3	4	2	16
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	2	14
21	3	3	4	4	2	16
22	3	3	4	4	2	16
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	4	4	3	17
25	2	3	3	4	2	14
26	3	3	3	3	2	14
27	3	3	4	4	3	17
28	3	3	4	3	3	16
29	3	3	4	3	3	16
30	4	3	3	3	3	16
31	2	3	1	2	3	11
32	3	4	3	3	3	16
33	3	3	3	3	2	14
34	3	3	4	3	3	16
35	2	4	4	4	2	16
36	3	3	3	3	2	14
37	2	4	3	3	4	16

38	3	4	3	3	3	16
39	2	3	3	3	3	14
40	3	3	3	3	4	16
41	3	3	4	3	3	16
42	3	3	4	3	4	17
43	3	3	4	4	3	17
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	4	4	3	17
46	3	3	3	3	3	15
47	3	4	3	3	3	16
48	2	3	3	3	4	15
49	3	3	4	4	3	17
50	4	3	3	3	2	15
51	2	3	4	4	3	16
52	3	3	4	4	3	17
53	2	3	4	4	3	16
54	3	4	3	3	3	16
55	3	3	4	3	2	15
56	3	1	3	3	2	12
57	3	3	4	4	2	16
58	2	3	3	3	3	14
59	3	1	4	4	2	14
60	3	3	3	3	4	16
61	3	3	4	4	3	17
62	3	3	4	4	2	16
63	3	3	2	3	3	14
64	3	2	3	3	2	13
65	2	2	4	3	1	12
66	2	3	3	3	3	14
67	1	3	3	3	3	13
68	3	3	4	3	3	16
69	3	3	3	4	3	16
70	2	3	3	3	3	14
71	3	3	3	4	4	17
72	3	2	3	3	4	15
73	3	2	3	3	4	15
74	3	3	3	3	4	16
75	2	2	3	3	4	14
76	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	4	3	16
78	3	3	4	4	3	17
79	3	3	4	4	3	17
80	2	3	3	4	4	16
81	3	2	3	4	2	14

82	3	3	4	4	3	17
83	2	3	3	3	3	14
84	3	3	4	4	3	17
85	4	3	4	4	3	18
86	4	3	4	4	4	19
87	3	4	4	3	4	18
88	3	4	4	3	4	18
89	3	4	4	3	3	17
90	3	4	4	3	4	18
91	4	4	3	3	4	18
92	3	4	4	3	4	18
93	3	4	3	3	3	16
94	3	4	4	3	4	18
95	4	4	3	4	4	19
96	2	1	3	2	3	11
97	3	3	4	3	3	16
98	3	3	4	3	3	16
99	3	3	3	3	3	15
100	3	3	3	3	4	16
101	3	2	3	3	4	15
102	3	2	3	4	3	15
103	3	2	3	4	3	15
104	4	2	2	3	3	14
105	4	2	2	3	3	14
106	4	2	2	2	3	13
107	3	2	3	2	3	13
108	3	2	2	3	3	13
109	3	2	2	3	3	13
110	2	2	3	2	3	12
111	3	3	3	2	3	14
112	3	3	3	3	4	16
113	3	3	4	3	3	16
114	3	3	4	3	4	17
115	3	3	4	3	4	17
116	3	3	4	3	4	17
117	3	3	4	3	4	17
118	3	3	3	3	2	14
119	2	3	3	3	3	14
120	3	3	4	4	3	17
121	3	3	3	4	3	16
122	3	3	3	4	4	17
123	3	4	3	4	3	17
124	4	4	3	3	3	17
125	4	4	4	3	3	18

126	4	4	4	3	4	19
127	4	4	3	3	4	18
128	4	4	3	3	4	18
129	3	4	3	3	4	17
130	3	4	3	4	4	18
131	3	4	3	4	3	17
132	3	4	3	4	3	17
133	3	4	4	4	3	18
134	3	4	3	4	4	18
135	3	4	3	4	3	17
136	3	4	3	4	3	17
137	3	4	3	3	3	16

Lampiran 15

SURAT KETERANGAN

NOMOR 001/WR II-SKET/11/2020

Berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Nomor 548/BAA/STIEI/XII/2019 tentang Permohonan Izin Penelitian, kami menerangkan bahwa mahasiswa STIE Indonesia atas nama:

NAMA	NIM
Dimas Wahyu Aji Saputra	21150000464

adalah benar mahasiswa STIE Indonesia yang telah melaksanakan penelitian di Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis pada Senin, 20 Januari 2020. Penelitian tersebut dilaksanakan dalam penyusunan skripsi dengan judul : "Pengaruh Preferensi Pelanggan, Perilaku Konsumen, *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Sepeda Motor Honda CBR di Kalbis *Institute*, Jakarta Timur)".

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 7 Februari 2020

KALBIS Institute
Science • Technology • Business

Tri Juniarty, S.Kom., M.M.

Wakil Rektor II



RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Dimas Wahyu Aji Saputra
NPK : 21150000464
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 24 Juli 1997
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jalan Kebon Kelapa Tunggal, RT.07 RW.09, Kel.
Utari Kayu Selatan, Kec. Matraman, Jakarta Timur
Telepon : 08811024328
E-mail : Dimaswahyuajisaputra@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN09 Pagi, Jakarta : Lulus Tahun 2009
SMP Muhammadiyah 5 : Lulus Tahun 2012
SMA Pelita 3 Rawamangun : Lulus Tahun 2015
STIE Indonesia, Jakarta : 2015–Sekarang

Pengalaman Organisasi

2011-2012: Anggota ROHIS SMP Muhammadiyah 5
2013-2014: Anggota MAIS (Majelis Islami) SMA Pelita 3 Rawamangun