

LAMPIRAN 1

No. Responden :

KUESIONER

Kepada : Yth. Responden

Dengan hormat,

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Saya mahasiswi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Pada saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pada Viva Kosmetik Di Kota Surabaya ”. Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya demi membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Peneliti

Surabaya, Maret 2013

BAGIAN 1

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian : Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (○) atau (×)

1. Jenis kelamin Anda
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Anda berdomisili di . . .
 - a. Kota Surabaya
 - b. Luar Kota Surabaya
3. Usia anda saat ini . . .
 - a. 18–35 tahun
 - b. 36–55 tahun
4. Jenis kosmetik merek Viva sebagai berikut :
 1. Pelembab Pembersih wajah
 2. Bedak (*face powder*) dan Alas bedak (*poundation*)
 3. *Lipstick, Blush On, dan Mascara*
 4. *Eye liner dan eye shadow*

Apakah anda menggunakan kosmetik merek Viva tersebut diatas ?

- a. Ya
- b. Tidak

BAGIAN 2

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

- a. Daftar pertanyaan dibawah ini mohon diisi dengan teliti, jujur, dan merupakan pendapat pribadi.
- b. Jawaban yang anda berikan hanya akan digunakan oleh peneliti sebagai data untuk penyelesaian skripsi.
- c. Berilah tanda (X) pada kolom jawaban yang menurut anda paling sesuai.
- d. Terdapat 5 (lima) angka yang dapat Anda pilih dengan keterangan sebagai berikut :
 - 1) Angka 1 (satu) : Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2) Angka 2 (dua) : Tidak Setuju (TS)
 - 3) Angka 3 (tiga) : Netral (N)
 - 4) Angka 4 (empat): Setuju (S)
 - 5) Angka 5 (lima) : Sangat Setuju (SS)

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
<i>Functional benefits</i>						
1	Viva Kosmetik mempunyai kinerja seperti yang dijanjikan.					
2	Viva Kosmetik membuat saya cantik dan menarik.					
3	Viva Kosmetik bisa diandalkan.					

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
<i>Symbolic benefits</i>						
1	Viva Kosmetik memiliki nilai prestise yang baik.					
2	Viva Kosmetik sesuai dengan gaya hidup yang saya inginkan.					
3	Viva Kosmetik lebih cocok dengan kelompok sosial saya.					
Kepuasan Kosumen						
1	Memilih Viva Kosmetik adalah keputusan saya yang tepat.					
2	Saya puas setelah menggunakan Viva Kosmetik.					
3	Menggunakan Viva Kosmetik adalah harapan saya.					
Loyalitas konsumen						
1	Viva kosmetik merupakan pilihan pertama saya.					
2	Saya akan terus menggunakan Viva kosmetik.					
3	Saya akan membeli ulang produk Viva Kosmetik.					

“Terima Kasih Atas Perhatian Dan Partisipasi Anda”

LAMPIRAN 2A**IDENTIFIKASI RESPONDEN KUESIONER**

Responden	Jenis Kelamin	Domisili	Usia	Menggunakan
1	2	1	1	1
2	2	1	1	1
3	2	1	1	1
4	2	1	2	1
5	2	1	2	1
6	2	1	2	1
7	2	1	1	1
8	2	1	2	1
9	2	1	1	1
10	2	1	2	1
11	2	1	1	1
12	2	1	2	1
13	2	1	2	1
14	2	1	2	1
15	2	1	1	1
16	2	1	1	1
17	2	1	1	1
18	2	1	1	1
19	2	1	2	1
20	2	1	2	1
21	2	1	2	1
22	2	1	1	1
23	2	1	2	1
24	2	1	1	1
25	2	1	2	1
26	2	1	2	1
27	2	1	2	1
28	2	1	2	1
29	2	1	2	1
30	2	1	2	1
31	2	1	2	1
32	2	1	2	1
33	2	1	2	1
34	2	1	1	1

Responden	Jenis Kelamin	Domisili	Usia	Menggunakan
35	2	1	1	1
36	2	1	1	1
37	2	1	1	1
38	2	1	1	1
39	2	1	2	1
40	2	1	2	1
41	2	1	1	1
42	2	1	2	1
43	2	1	1	1
44	2	1	2	1
45	2	1	1	1
46	2	1	1	1
47	2	1	2	1
48	2	1	2	1
49	2	1	2	1
50	2	1	2	1
51	2	1	2	1
52	2	1	2	1
53	2	1	2	1
54	2	1	2	1
55	2	1	2	1
56	2	1	2	1
57	2	1	1	1
58	2	1	1	1
59	2	1	1	1
60	2	1	1	1
61	2	1	2	1
62	2	1	2	1
63	2	1	2	1
64	2	1	2	1
65	2	1	2	1
66	2	1	1	1
67	2	1	1	1
68	2	1	1	1
69	2	1	1	1
70	2	1	1	1

Responden	Jenis Kelamin	Domisili	Usia	Menggunakan
71	2	1	1	1
72	2	1	1	1
73	2	1	1	1
74	2	1	2	1
75	2	1	2	1
76	2	1	2	1
77	2	1	2	1
78	2	1	2	1
79	2	1	1	1
80	2	1	1	1
81	2	1	1	1
82	2	1	1	1
83	2	1	1	1
84	2	1	1	1
85	2	1	1	1
86	2	1	1	1
87	2	1	1	1
88	2	1	1	1
89	2	1	1	1
90	2	1	2	1
91	2	1	2	1
92	2	1	2	1
93	2	1	2	1
94	2	1	2	1
95	2	1	2	1
96	2	1	1	1
97	2	1	1	1
98	2	1	1	1
99	2	1	2	1
100	2	1	2	1

PENGISIAN KUISIONER RESPONDEN

[illegible]

[illegible]

No	X ₁				X ₂				Y ₁				Y ₂			
	F ₁	F ₂	F ₃	F	S ₁	S ₂	S ₃	S	K ₁	K ₂	K ₃	K	L ₁	L ₂	L ₃	L
70	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
71	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
72	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
73	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
74	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
75	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
76	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
77	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
79	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
85	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
86	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2
88	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
89	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
90	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
91	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
92	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
93	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
94	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
95	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5

LAMPIRAN 3A**TABEL FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN****Jenis_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	100	100,0	100,0	100,0

Domisili

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kota Surabaya	100	100,0	100,0	100,0

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-35 tahun	47	47,0	47,0	47,0
36-55 tahun	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Menggunakan_Viva_Kosmetik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	100	100,0	100,0	100,0

LAMPIRAN 3B**TABEL DESKRIPSI VARIABEL****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
F1	100	1	5	3,89	,909
F2	100	1	5	4,06	,862
F3	100	2	5	3,92	,884
F	100	1	5	3,96	,778
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
S1	100	2	5	3,90	,772
S2	100	1	5	3,99	,904
S3	100	1	5	4,00	,865
S	100	1	5	3,96	,756
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K1	100	1	5	4,01	,937
K2	100	1	5	4,03	,915
K3	100	1	5	4,04	,828
K	100	1	5	4,03	,817
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
L1	100	2	5	3,93	,756
L2	100	2	5	4,10	,798
L3	100	1	5	4,10	,937
L	100	2	5	4,04	,737
Valid N (listwise)	100				

LAMPIRAN 4
UJI NORMALITAS

Total Sample Size = 100

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum	Freq.	Maximum	Freq.
-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
F1	3.890	0.909	42.797	-0.247	-0.296	1.672	3	5.157	24
F2	4.060	0.862	47.075	-0.360	-0.328	1.557	1	5.109	32
F3	3.920	0.884	44.345	-0.200	-0.515	2.234	10	5.141	25
S1	3.900	0.772	50.519	-0.180	-0.074	2.222	6	5.107	19
S2	3.990	0.904	44.114	-0.315	-0.290	1.371	1	5.150	29
S3	4.000	0.865	46.266	-0.308	-0.225	1.496	1	5.130	28
K1	4.010	0.937	42.779	-0.383	-0.595	1.559	2	5.082	35
K2	4.030	0.915	44.037	-0.336	-0.357	1.769	3	5.164	31
K3	4.040	0.828	48.804	-0.315	-0.223	1.635	1	5.105	29
L1	3.930	0.756	52.017	-0.160	0.221	2.307	7	5.163	18
L2	4.100	0.798	51.396	-0.281	-0.384	2.348	6	5.104	31
L3	4.100	0.937	43.736	-0.472	-0.537	1.626	2	5.105	39
F	3.957	0.778	50.857	-0.078	-0.129	1.853	1	5.524	6
S	3.963	0.756	52.397	-0.068	-0.108	1.911	1	5.492	6
K	4.027	0.817	49.260	-0.201	-0.440	1.795	1	5.222	19
L	4.043	0.737	54.899	-0.084	-0.185	2.229	2	5.481	7

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
F1	-1.047	0.295	-0.559	0.576	1.408	0.495
F2	-1.503	0.133	-0.651	0.515	2.683	0.261
F3	-0.851	0.395	-1.265	0.206	2.326	0.313
S1	-0.767	0.443	0.018	0.986	0.588	0.745
S2	-1.324	0.186	-0.541	0.588	2.046	0.360
S3	-1.294	0.196	-0.361	0.718	1.805	0.406
K1	-1.595	0.111	-1.573	0.116	5.017	0.081
K2	-1.408	0.159	-0.738	0.460	2.526	0.283
K3	-1.325	0.185	-0.354	0.723	1.881	0.390
L1	-0.680	0.497	0.635	0.526	0.864	0.649
L2	-1.186	0.236	-0.823	0.410	2.084	0.353
L3	-1.941	0.052	-1.348	0.178	5.587	0.061
F	-0.334	0.739	-0.113	0.910	0.124	0.940
S	-0.290	0.772	-0.062	0.951	0.088	0.957
K	-0.854	0.393	-1.003	0.316	1.735	0.420
L	-0.361	0.718	-0.256	0.798	0.196	0.907

Relative Multivariate Kurtosis = 1.027

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

	Skewness			Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
84.684	12.159	0.000	295.643	2.440	0.015	153.799	0.000

LAMPIRAN 5

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

CITRA MEREK KEPUASAN DAN LOYALITAS

Number of Iterations = 31

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$K1 = 1.00 * KP, \text{ Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.68$$

(0.048)

5.75

$$K2 = 1.03 * KP, \text{ Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.76$$

(0.098)

(0.039)

10.57

5.08

$$K3 = 0.96 * KP, \text{ Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.81$$

(0.087)

(0.029)

11.00

4.50

$$L1 = 1.00 * LY, \text{ Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.64$$

(0.036)

5.62

$$L2 = 0.99 * LY, \text{ Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.56$$

(0.12)

(0.046)

8.10

6.09

$$L3 = 1.21 * LY, \text{ Errorvar.} = 0.34, R^2 = 0.62$$

(0.14)

(0.058)

$$F1 = 1.00 \cdot FB, \text{ Errorvar.} = 0.30, R^2 = 0.64$$

$$(0.037)$$

$$F2 = 0.88 \cdot FB, \text{ Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.56$$

$$(0.092) \quad (0.041)$$

$$F3 = 0.91 \cdot FB, \text{ Errorvar.} = 0.35, R^2 = 0.56$$

$$(0.094) \quad (0.043)$$

$$S1 = 1.00 \cdot SB, \text{ Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.60$$

$$(0.029)$$

$$S2 = 1.22 \cdot SB, \text{ Errorvar.} = 0.29, R^2 = 0.65$$

$$(0.12) \quad (0.036)$$

$$S3 = 1.16 \cdot SB, \text{ Errorvar.} = 0.27, R^2 = 0.64$$

$$(0.12) \quad (0.033)$$

$$9.60 \quad 8.09$$

$$9.62 \quad 8.09$$

$$10.00 \quad 8.08$$

$$9.96 \quad 8.09$$

CITRA MEREK KEPUASAN DAN LOYALITAS

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	KP	LY
	-----	-----
K1	0.83	--
K2	0.87	--
K3	0.90	--
L1	--	0.80
L2	--	0.75
L3	--	0.79

LAMBDA-X

	FB	SB
	-----	-----
F1	0.80	--
F2	0.75	--
F3	0.75	--
S1	--	0.77
S2	--	0.81
S3	--	0.80

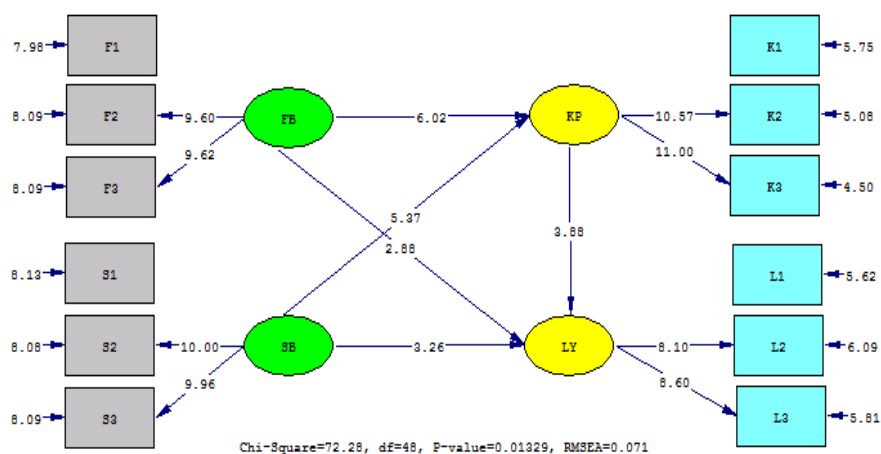
BETA

	KP	LY
	-----	-----
KP	--	--
LY	0.53	--

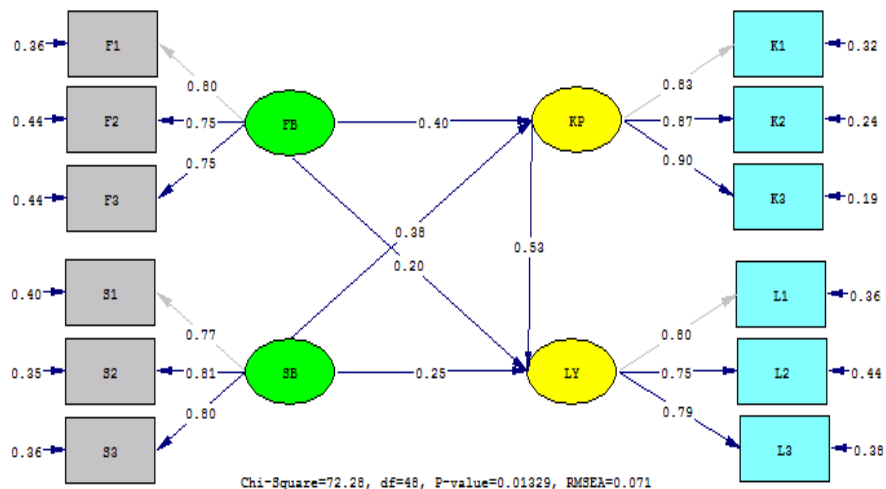
GAMMA

	FB	SB
KP	0.40	0.38
LY	0.20	0.25

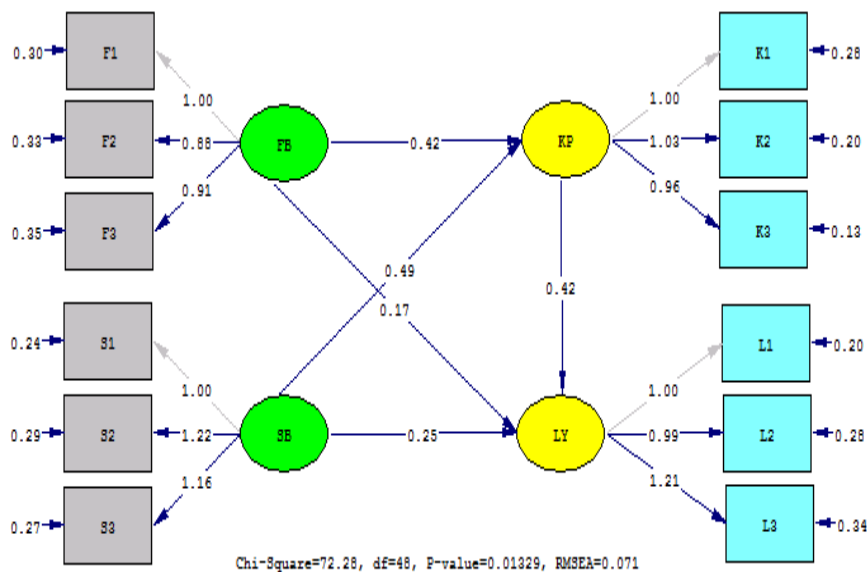
T-VALUES



STANDARDIZED SOLUTION



ESTIMATES



PERHITUNGAN RELIABILITAS KONSTRUK

Variabel Laten	Indikator	Standard Loading (λ)	λ^2	Measurement Error ($1-\lambda^2$)
<i>Functional Benefit</i> (X ₁)	F1	0,80	0,6400	0,3600
	F2	0,75	0,5625	0,4375
	F3	0,75	0,5625	0,4375
	Total	2,30	-	1,2350
<i>Symbolic Benefit</i> (X ₂)	S1	0,77	0,5929	0,4071
	S2	0,81	0,6561	0,3439
	S3	0,80	0,6400	0,3600
	Total	2,38	-	1,1110
Kepuasan Konsumen (Y ₁)	K1	0,83	0,6889	0,3111
	K2	0,87	0,7569	0,2431
	K3	0,90	0,8100	0,1900
	Total	2,60	-	0,7442
Loyalitas Konsumen (Y ₂)	L1	0,80	0,6400	0,3600
	L2	0,75	0,5625	0,4375
	L3	0,79	0,6241	0,3759
	Total	2,34	-	1,1734

Reliabilitas Konstruk

$$\begin{aligned}
 \text{Functional Benefit} &= \frac{(2,30)^2}{(2,30)^2 + 1,2350} \\
 &= 0,81
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Symbolic Benefit} &= \frac{(2,38)^2}{(2,38)^2 + 1,1110} \\ &= 0,84 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan Konsumen} &= \frac{(2,60)^2}{(2,60)^2 + 0,7442} \\ &= 0,90 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Loyalitas Konsumen} &= \frac{(2,34)^2}{(2,34)^2 + 1,1734} \\ &= 0,82 \end{aligned}$$

LAMPIRAN 6

UJI KECOCOKAN MODEL KESELURUHAN

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 48

Minimum Fit Function Chi-Square = 78.51 (P = 0.0036)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 72.28 (P = 0.013)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 24.28

90 Percent Confidence Interval for NCP = (5.31 ; 51.20)

Minimum Fit Function Value = 0.79

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.25

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.054 ; 0.52)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.071

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.033 ; 0.10)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.15

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.34

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.14 ; 1.61)

ECVI for Saturated Model = 1.58

ECVI for Independence Model = 25.27

Chi-Square for Independence Model with 66 Degrees of Freedom =
2477.92

Independence AIC = 2501.92

Model AIC = 132.28

Saturated AIC = 156.00

Independence CAIC = 2545.18

Model CAIC = 240.43

Saturated CAIC = 437.20

Normed Fit Index (NFI) = 0.97

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.70
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.99
 Relative Fit Index (RFI) = 0.96
 Critical N (CN) = 93.91
 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.031
 Standardized RMR = 0.042
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.89
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.82
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.55

UJI KECOCOKAN MODEL STRUKTURAL

Structural Equations

KP = 0.42*FB + 0.49*SB, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.66

(0.070) (0.091) (0.051)

6.02 5.37 4.00

LY = 0.42*KP + 0.17*FB + 0.25*SB, Errorvar.= 0.036 , R² = 0.90

(0.11) (0.057) (0.077) (0.021)

3.88 2.88 3.26 1.72

Reduced Form Equations

KP = 0.42*FB + 0.49*SB, Errorvar.= 0.20, R² = 0.66

(0.070) (0.091)

6.02 5.37

LY = 0.34*FB + 0.46*SB, Errorvar.= 0.072, R² = 0.81

(0.056) (0.074)

6.11 6.13

CITRA MEREK KEPUASAN DAN LOYALITAS

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	FB	SB
	-----	-----
KP	0.42	0.49
	(0.07)	(0.09)
	6.02	5.37
LY	0.34	0.46
	(0.06)	(0.07)
	6.11	6.13

Indirect Effects of KSI on ETA

	FB	SB
	-----	-----
KP	--	--
LY	0.18	0.20
	(0.05)	(0.06)
	3.49	3.32

Total Effects of ETA on ETA

	KP	LY
	-----	-----
KP	--	--
LY	0.42	--
	(0.11)	
	3.88	