

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup



FITRIA RAHMADHANI

081384532562 | fitriahmadhani@gmail.com | Villa Dago Tol, Blok D 16 No.17,
Kecamatan Ciputat, Kelurahan Serua, Tangerang Selatan

A Marketing management students who have organisational experience on campus and freelance as content creators, have an interest in digital marketing and business management, and are active in campus activities.

Education Level

Universitas Pembangunan Jaya – South Tangerang, Banten <i>Undergraduate in Marketing Management, 3.24/4.00</i>	2021 – Present
SMAN 10 Tangerang Selatan – South Tangerang, Banten <i>Major in Social Science</i>	2018 – 2021

Work Experiences

Winata Jewelry – South Tangerang, Banten <i>KOL Specialist</i> <ul style="list-style-type: none">• Creating and screening media aggregators• Create customer visit list• Search for a list of content creators / social media artists• Inputting KOL prices on the sheet• Cooperate with KOL• Previewing content• Contacting the KOL agency	2024
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

Event Experience

Pekan Raya Manajemen (PRM) UPJ 2024 <i>Public Relations Division</i> <ul style="list-style-type: none">• Create captions for Instagram @prm.upj• Creating a broadcast message• Being a contact person to sources, guest stars, and all related parties	2023 – 2024
Empati Manajemen Sekitar 2023 <i>Chief Executive Officer</i> <ul style="list-style-type: none">• Responsible during the event from preparation to the peak of the event• Oversee and allocate program budget efficiently• Compile reports and evaluate program results for future improvement	2022
Latihan Kepemimpinan dan Manajemen Organisasi (LKMO) 2023 <i>Consumption Coordinator</i> <ul style="list-style-type: none">• Planning the consumption menu• Organize meal distribution schedule• Ensure food and beverages are served neatly and hygienically	2022

Organisational Experience

Himpunan Mahasiswa Manajemen UPJ – South Tangerang, Banten <i>Head of Public Relations Department</i> <ul style="list-style-type: none">• Building active communication and information delivery• Establishing cooperative relationships within the internal and external scope of Universitas Pembangunan Jaya• Coordinating members to run in accordance with the plan	2023 – 2024
Himpunan Mahasiswa Manajemen UPJ - South Tangerang, Banten <i>Member of Community Service</i> <ul style="list-style-type: none">• Become a forum for management students to respond to social issues• Creating events related to social issues• Collecting donations for social activities	2022 – 2023

Skills & Other Experience

- **Hard Skills:** Canva, Capcut, Microsoft Office, Microsoft Excel
- **Soft Skills:** Team Work, Time Management, Detail Oriented, Communication, Negotiations, Creative Thinking, Analytical Thinking

Lampiran 2. Formulir Pengajuan Skripsi




 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-01
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021021
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek sebagai Variabel Mediasi (Studi kasus Konsumen Spotify Premium pada Generasi Z di Jakarta)

Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)


No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	√	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	√	
3	IPK minimal 2,00	√	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	√	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	√	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)	√	
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	√	

Tangerang Selatan, 14 Oktober 2024

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
		
Fitria Rahmadhani	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa

Lampiran 3. Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02
		No. Berkas:


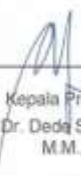

Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021021
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek (Studi kasus Konsumen Spotify Premium pada Generasi Z di Jakarta)

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA		
2			

















Tangerang Selatan, 30 Oktober 2024

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Koordinator Skripsi/TA (Yusuf Iskandar, S.Si., M.M)	Kepala Program Studi (Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)	Dosen Pembimbing 1 (Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA)	Dosen Pembimbing 2


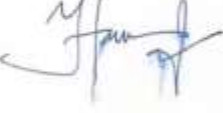
Lampiran 4. Formulir Pembimbingan Skripsi

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		<small>100 - Enkripsi</small>


Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021021
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen Spotify Premium pada Generasi Z di Jakarta)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	9/09/2024	Membahas terkait judul		
2	11/09/2024	Penambahan variabel		
3	25/09/2024	Bimbingan Bab 1 dan 2		
4	9/10/2024	Bimbingan Bab 1, 2 dan 3		
5	19/10/2024	Acc bab 1, 2, dan 3		
6	20/11/2024	Ditutupi Penyebaran kuesioner		
7	4/12/2024	Bimbingan Bab 4		
8	6/12/2024	Bimbingan Bab 1, 2, 3, 4 dan 5		

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

		
Fitria Rahmadhani	Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si, CPMA	

Lampiran 5. Formulir Pengajuan Sidang Skripsi

	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		No. Revisi: -

Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021021
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Keputusan Konsumen dan Kepercayaan Merek (Studi Kasus Konsumen Spotify Premium pada Generasi z di Jakarta)

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA

Dosen Penguji : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. JAD :
 2. Deddy Wibowo Adirugroho, S.E., M.M. JAD :

Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal:


Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tangerang Selatan, 6 December 2024

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Fitria Rahmadhani	Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M	Dr. Dede Suleman, S.e., M.M., CMA

Lampiran 6. Formulir Revisi Skripsi (SEMPRO)

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-U/DA/SOP-06/T-05
		No. Proposal

Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani
Prodi/NIM : Manajemen / 2021021021
Judul Skripsi/TA : Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek (Studi Kasus Konsumen Spotify Premium Pada Generasi Z di Jakarta)
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Yohanes Totok Suycto S.S., M.Si., CPMA
Dosen Penguji : 1. Dr Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
 2. Dedy Wibowo Adinugroho, S.E., M.M.
Jadwal Sidang : _____

Catatan Dosen Penguji 1 :

- **Judul** : Rumusan judul proposal sudah representatif sebab mencakup komponen yang diperlukan untuk sebuah judul, misalnya variabel-variabel, lokasi penelitian, industry atau produknya.
- **BAB 1** : Pastikan uraian latar belakang mencakup enam hal berikut: 1) fenomena yang terjadi, 2) model konseptual yang dibangun, 3) teori yang mendasari model konseptual (grand theory), 4) variabel dengan penjelasan teoritisnya, 5) gap research yang menunjukkan ruang penelitian terdahulu yang terbuka untuk diteliti dan yang membuat pentingnya penelitian ini dilakukan, dan 6) rumusan tujuan penelitian. Komponen 3 (grand theory) boleh tidak ada karena memang tidak mudah menemukan grand theory. Secara keseluruhan uraian latar belakang belum menyajikan penjelasan yang menyatu mengenai pentingnya penelitian dilakukan dan keenam komponen tersebut. Uraian latar belakang masih belum ada gambaran tentang model konseptual yang diangkat dalam penelitian. Gambaran model konseptual itu sebaiknya setelah membahas fenomena.
- **BAB 2** : Bab dua menyajikan kajian literatur yang menyangkut teori, hasil penelitian terdahulu, model konseptual, hubungan antar variabel, dan hipotesis. Semua komponen sudah terlihat ada, tetapi semua komponen itu masih terkesan belum dipaparkan secara sistematis. Teori yang menjelaskan variabel sudah dikemukakan di setiap bagannya. Namun, belum dijelaskan kenapa teori itu yang digunakan tidak yang lain. Argumentasi ini yang harus ada. Demikian pula dengan definisi operasional variabel dan indikatornya. Harus ada alasannya. Gambar model konseptual harus diperbaiki supaya terlihat rapi.
- **BAB 3** : Objek penelitian belum sepenuhnya lengkap. Penjelasan tentang obyek penelitian sudah menyangkut variabelnya tetapi harus juga dikaitkan dengan produknya dan industrinya sebagai latar belakang. Deskripsi tentang karakteristik populasi harus dibuat lengkap sebab ini yang akan digunakan untuk menyusun kuesioner di bagian profil responden. Definisi operasional variabel persepsi nilai dan kepercayaan perlu dicek kembali rumusannya. Buat dengan jelas, benar, dan mudah dipahami.

Revisi yang dilakukan :

- **Judul** : Sudah sesuai
- **BAB 1** : Sudah menjelaskan latar belakang mengenai model konseptual yang diangkat dalam penelitian.
- **BAB 2** : Sudah menambahkan Argumentasi dan alasan di setiap Variabel, lalu sudah memperbaiki gambar model Konseptual
- **BAB 3** : Penjelasan terkait Karakteristik Populasi sudah dijelaskan secara lengkap, penjelasan mengenai obyek

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7485553

penelitian sudah ditambahkan secara jelas dan lengkap dengan mengkaitkan variabel dan latar belakang Spotify Premium

Tangerang Selatan, 2 Oktober 2024



(Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA)



FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA

SPT-U/DA/SOP-06/F-05

Rev. 01/2020

Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani
Prodi/NIM : Manajemen / 2021021021
Judul Skripsi/TA : Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek (Studi Kasus Konsumen Spotify Premium Pada Generasi Z di Jakarta)
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA
Dosen Penguji : 1. Dr.Dede Suleman, S.E., M.M., CMA,
2. Deddy Wibowo Adinugroho, S.E., M.M.

Jadwal Sidang : _____

Catatan Dosen Penguji 1 :

- Judul : Dapat lebih di persingkat


Revisi yang dilakukan :

- Judul : Menghapus penggunaan kata "Sebagai Variabel Mediasi"

Tangerang Selatan, 30 Oktober 2024



(Deddy Wibowo Adinugroho, S.E., M.M.)

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-04/SOP-06/F-05
		No. 042024

Nama Mahasiswa : Fitria Rahmadhani
Prodi/NIM : Manajemen / 2021021021
Judul Skripsi/TA : Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek (Studi Kasus Konsumen Spotify Premium Pada Generasi Z di Jakarta)
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si., CPMA
Dosen Penguji : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
 2. Deddy Wilbowo Adinugroho, S.E., M.M.

Jadwal Sidang : _____

Catatan Dosen Penguji 1 :

- **Judul** : Dipersempit
- **BAB 1** : Hubungkan langsung fenomena global dengan loyalitas konsumen Spotify Premium di Jakarta agar relevansi antara teknologi dan penelitian lebih jelas. Kemudian Susun argumen secara logis dan urutan, tambahkan data pengguna Spotify Premium, berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (data nya tidak turun selama 3 tahun terakhir)
- **BAB 2** : Teori yang digunakan bersifat umum dan perlu diperbarui dengan penelitian yang lebih relevan terhadap industri musik streaming. Kemudian perlu menjelaskan lebih jelas kesenjangan penelitian,
- penambahan Mediasi per Variabel
- **BAB 3** : Penjelasan tentang sampel dan Teknik purposive sampling bisa lebih diperjelas, agar tidak bias. Pengguna Jakarta berapa, diketahui atau tidak jumlah pengguna nya.

Revisi yang dilakukan :

- **Judul** : Menghapus penggunaan kata "Sebagai Variabel Mediasi"
- **BAB 1** : Sudah menghubungkan fenomena global secara langsung dengan konteks Spotify Premium di Jakarta, sehingga relevansi antara teknologi dan fokus penelitian lebih jelas. Struktur argumentasi juga telah disusun secara logis dan berurutan agar mempermudah pembaca. Sudah menambahkan data grafik pengguna Spotify di Jakarta.
- **BAB 2** : Sudah Menambahkan teori dengan referensi penelitian terbaru yang lebih relevan terhadap industri musik streaming, kemudian pada penelitian terdahulu ditambahkan persamaan dan perbedaan agar memperjelas kesenjangan atau gap penelitian, sudah menambahkan dimensi di tiap variabel.
- **BAB 3** : Penjelasan tentang sampel dan teknik purposive sampling telah diperjelas untuk meminimalikan potensi bias.

Tangerang Selatan, 31 Oktober 2024


 (Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)

Lampiran 7. Karakteristik Responden Spotify Premium

Nama / Inisial : _____

Usia : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

No. Hp (Boleh dikosongkan) : _____

Tinggal di Provinsi Jakarta : Ya Tidak

Kota : Jakarta Selatan
 Jakarta Utara
 Jakarta Pusat
 Jakarta Barat
 Jakarta Timur

Status Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pensiunan
 Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wirausaha Freelancer
 Lainnya

Penghasilan/Bulan : Kurang dari Rp 3.000.000
 Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
 Rp 5.000.001 - Rp 7.000.000
 Rp 7.000.001 - Rp 10.000.000
 Lebih dari Rp 10.000.000

PETUNJUK PENGISIAN

Saya diminta untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah Saya *checklist* (\surd) pada pilihan jawaban yang Saya anggap paling sesuai dengan keadaan diri Saya. Tidak ada jawaban benar atau salah. Pastikan semua jawaban telah terisi.

Contoh berikut terdapat empat pilihan jawaban yang dapat Saya pilih :

- **STS** : Sangat Tidak Setuju
- **TS** : Tidak Setuju
- **N** : Netral
- **S** : Setuju
- **SS** : Sangat Setuju

Contoh

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya adalah orang yang ceria.				√	

Dengan pengisian seperti contoh tersebut, artinya Saya sesuai bahwa Saya adalah orang yang ceria.

Responden Wajib pengguna Spotify Premium

1. Apakah anda pernah berlangganan Spotify Premium?
Jawab :
2. Apakah saat ini anda sedang menggunakan Spotify Premium?
Jawab :
3. Sudah berapa lama anda berlangganan Spotify Premium?
Jawab : Bulan

1. Persepsi Nilai

NO	PERNYATAAN	S T S	T S	N	S	S S
1	Spotify Premium memberikan kesenangan untuk saya dalam streaming musik tanpa batasan.					
2	Spotify Premium menyediakan akses ke beragam genre musik dari seluruh dunia.					
3	Spotify Premium menghadirkan rekomendasi musik personal sesuai selera.					
4	Spotify Premium menyediakan beragam paket berlangganan yang fleksibel sesuai kebutuhan dan budget.					

2. Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN	S T S	T S	N	S	S S
1	Kualitas streaming tanpa gangguan (<i>ad-free</i>) di Spotify Premium sesuai dengan ekspektasi saya.					

2	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam mengakses layanan Spotify Premium melalui berbagai perangkat.					
3	Harga langganan Spotify Premium sesuai dengan kualitas layanan yang saya terima.					
4	Spotify Premium memudahkan saya untuk menemukan lagu atau podcast yang saya cari.					
5	Informasi tentang Spotify Premium yang saya terima melalui iklan sesuai dengan layanan yang diberikan.					

3. Kepercayaan Merek

N O	PERNYATAAN	S T S	T S	N	S	S S
1	Spotify Premium memungkinkan saya mengekspresikan diri lewat playlist personal.					
2	Spotify Premium memberikan kendali penuh atas pengalaman mendengarkan musik.					
3	Spotify Premium menawarkan kemudahan penggunaan untuk kenyamanan mendengarkan musik.					

4. Loyalitas Konsumen

N O	PERNYATAAN	S T S	T S	N	S	S S
1	Saya akan tetap berlangganan paket Spotify Premium.					
2	Saya akan tetap menggunakan layanan Spotify Premium.					
3	Saya akan merekomendasikan Spotify Premium kepada orang lain.					
4	Saya akan tetap setia menggunakan Spotify Premium sebagai pilihan utama untuk mendengarkan musik.					
5	Fitur lengkap Spotify Premium sesuai dengan kebutuhan saya.					

Lampiran 8. Data Kuesioner Variabel Persepsi Nilai

PN1	PN2	PN3	PN4
5	4	5	4
5	3	3	5
4	4	4	4

5	5	5	4
5	5	4	4
4	5	3	4
5	4	5	5
5	5	5	3
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	2	2
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	5	5
5	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	4	3
5	5	5	5
5	5	5	5
3	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	4
5	5	4	4
5	4	4	5
4	4	5	5
5	5	2	1
4	5	4	4
5	5	4	4
5	5	4	3
4	4	4	4
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	5	4
5	4	4	4
5	5	4	5
4	5	4	3
4	4	5	4
4	5	5	4
4	3	3	3
5	5	4	5
1	1	1	1
4	5	5	3

5	5	5	4
5	5	4	4
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	5	2
4	4	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	4	4
5	4	4	5
5	5	5	5
3	5	4	3
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	4	5
4	3	5	5
4	4	4	4
4	4	4	3
5	5	5	5
4	5	4	3
5	5	5	3
5	4	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	5	5
5	4	4	5
4	4	4	3
5	5	5	4
5	5	5	5
3	4	3	4
5	5	5	3
5	5	5	5
5	5	4	4
4	4	5	4
5	5	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5

5	4	5	4
5	4	5	5
4	5	3	3
5	5	5	5
5	5	5	4
4	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	4
4	4	4	4
1	1	1	1
5	5	5	5
4	5	5	4
4	5	4	4
4	5	5	4
5	5	5	3
5	5	5	4
5	4	4	4
5	5	5	5
5	1	5	1
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	3	4
5	4	4	4
5	4	5	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	5	3
4	5	4	5
5	4	5	4
5	4	4	5
5	4	4	5
5	3	4	5
4	5	4	4
2	1	1	2
4	4	5	3

4	5	3	4
4	4	5	4
4	5	3	4
2	1	1	2
5	3	5	4
5	4	5	5
5	4	5	5
4	4	5	5
5	5	4	5
5	4	4	5
4	4	5	5
4	5	4	4
5	4	4	5
4	4	5	4
4	4	5	4
5	4	5	5
5	5	4	5
5	5	4	5
4	5	5	5
4	4	5	4
4	4	5	4
4	4	5	4
5	5	4	4
5	4	5	5
5	4	4	4
5	4	5	4
5	4	4	5
4	5	5	4
4	5	4	4
5	4	4	5
2	2	1	2
5	4	5	5
4	5	5	4
4	5	4	4
4	4	4	5
4	5	4	4
4	5	5	5
4	5	5	4
5	5	4	5
4	5	4	4
5	5	5	5
5	5	4	4

Lampiran 9. Data Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
5	5	4	4	5
5	3	4	3	5
5	4	3	3	4
4	5	4	5	4
5	5	4	4	5
5	4	3	4	3
2	5	5	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	3	4	3	4
4	3	3	2	3
5	5	4	4	5
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	4	2	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	3	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
5	4	5	5	5
4	4	2	4	4
2	4	5	5	1
5	4	3	5	4
5	5	4	5	4
5	4	5	4	4
4	4	4	4	4
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	4	4	5	4
3	5	4	4	4
4	2	5	4	4

5	4	5	5	5
3	4	4	3	3
3	4	4	4	4
1	1	1	1	1
5	5	5	5	3
5	5	5	5	5
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
2	4	4	4	2
5	4	4	4	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
4	2	2	3	5
3	4	5	5	3
5	4	4	5	4
3	3	3	5	3
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
5	5	4	5	5
5	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	3	4	3
5	5	5	5	5
3	3	3	4	3
5	4	4	3	4
4	5	4	4	5
4	4	3	4	4
5	5	5	5	5
5	3	5	5	5
5	4	5	3	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	2	4	4	5
5	4	4	4	4
3	3	3	5	4
5	5	5	5	5
4	3	4	3	4
5	4	2	4	3
5	5	4	5	5
4	4	5	5	4

3	4	4	4	4
5	5	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	4	4
5	4	5	4	4
4	4	4	3	4
5	5	5	5	5
4	5	3	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	4
3	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	4	4	5
2	2	2	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
3	3	3	4	3
2	5	5	4	1
5	5	4	4	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
1	3	4	1	5
5	4	5	4	5
3	5	5	5	5
4	4	3	4	4
4	5	4	5	5
4	4	5	4	5
5	4	4	3	4
5	4	5	5	4
5	4	4	5	4

4	5	3	4	5
4	4	5	4	5
5	4	5	5	4
1	2	1	2	2
5	5	4	5	3
3	5	5	4	5
5	4	4	5	5
5	4	5	5	4
3	2	2	1	2
4	4	5	4	5
5	4	3	5	4
5	3	5	4	4
4	4	5	4	5
4	5	5	4	4
4	5	4	5	5
4	5	4	5	4
5	5	4	5	4
4	5	4	5	4
5	5	4	4	5
5	4	5	5	4
5	4	4	5	5
5	5	4	5	4
5	5	4	4	4
5	5	4	5	5
4	4	4	4	4
4	5	4	4	5
5	4	5	5	4
4	5	5	4	5
4	4	5	4	5
5	5	4	5	5
4	4	4	5	4
5	4	4	5	5
4	4	4	5	5
5	5	4	5	4
4	5	4	4	5
1	1	2	2	2
4	4	5	4	4
5	4	5	5	4
5	5	5	4	4
5	5	4	4	4
4	5	5	4	5
5	4	4	4	1
4	5	4	4	5
4	5	4	3	4

4	4	5	5	4
5	5	4	4	5
4	4	4	5	4
4	5	5	5	4

Lampiran 10. Data Kuesioner Kepercayaan Merek

KM1	KM2	KM3
4	4	3
3	3	4
5	4	4
4	4	5
5	5	4
3	4	4
5	4	5
4	4	4
4	4	5
4	4	4
3	4	4
1	5	4
4	5	5
5	5	5
5	5	5
4	5	5
4	4	4
4	4	4
5	3	5
5	5	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
4	4	4
3	2	4
4	5	4
1	4	5
2	4	5
4	4	5
4	5	5
5	5	5
4	4	4
3	4	4
5	5	5
5	5	3
4	4	4

5	5	5
5	5	5
4	5	5
3	5	5
4	5	3
5	4	5
5	5	5
3	4	3
3	4	4
1	2	2
4	4	4
5	4	5
5	4	5
4	4	4
3	4	4
2	4	2
5	4	5
5	5	5
5	5	5
4	4	3
4	5	4
5	5	5
3	3	3
5	5	5
5	5	5
5	4	5
5	5	4
4	5	5
4	3	5
5	5	5
4	4	4
4	4	5
4	5	5
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	5	5
4	3	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
2	4	4
3	3	5

5	5	5
5	5	5
4	3	4
5	4	5
4	4	5
4	5	5
5	4	4
4	3	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	3	5
5	5	4
3	2	3
1	1	3
3	4	4
5	5	5
5	3	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	5	4
4	4	4
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	5	4
5	4	4
5	5	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	5	5
4	4	4
4	4	5
4	5	5
1	3	5
5	4	5
5	5	5

4	4	4
5	5	5
5	3	4
5	4	4
3	4	4
5	5	4
4	4	5
4	5	4
4	5	4
1	2	1
4	5	5
5	4	4
5	3	4
5	4	5
1	2	3
5	4	5
4	5	4
5	4	5
5	5	4
5	4	4
5	4	4
4	4	5
4	4	5
5	4	5
5	5	4
4	5	4
5	4	5
5	4	5
5	5	5
5	5	4
5	4	4
4	5	5
4	5	5
4	5	4
5	5	4
4	4	5
4	4	5
4	4	4
5	5	4
4	4	5
5	5	5
2	1	2
5	5	4
5	5	4

4	5	4
5	4	4
2	5	5
4	5	5
4	5	4
2	5	5
5	4	5
4	5	4
4	4	4
4	5	4

Lampiran 11. Data Kuesioner Loyalitas Konsumen

LK1	LK2	LK3	LK4	LK5
3	2	5	4	1
4	4	5	4	4
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
4	5	4	3	3
5	4	2	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	5	5
3	3	4	3	4
3	3	3	3	4
4	4	2	4	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	5
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
5	4	4	4	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
3	3	4	3	4
5	4	3	4	5
4	2	4	5	4
5	4	1	2	5
5	5	3	4	4
2	3	4	2	4

5	5	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	4	3	4	5
3	3	4	3	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
4	4	3	2	3
3	3	3	4	5
5	5	5	5	5
4	4	4	5	5
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
1	1	1	1	2
3	3	4	4	4
5	5	5	5	4
4	4	5	4	4
5	5	5	5	5
3	3	4	4	4
2	2	4	2	4
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
3	2	4	3	2
5	5	5	5	5
5	5	4	4	5
5	5	4	4	5
5	4	5	5	5
5	5	5	5	5
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
3	3	4	3	4
3	3	3	3	4
4	4	4	4	5
2	2	3	2	3
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	4	3	3
5	5	5	5	5

3	4	5	3	3
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	2	4	4	5
3	4	4	4	4
5	5	5	4	4
5	5	5	5	5
4	5	4	5	4
2	3	3	5	5
5	3	4	4	5
5	4	5	5	5
3	3	3	4	4
4	4	4	3	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	4	5	5
4	5	4	5	4
3	3	3	2	3
5	5	5	4	5
5	5	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	3	5	5
5	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
4	4	4	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	3	5	5
2	2	3	1	3
4	4	5	4	4
4	5	5	5	5
4	4	5	4	5
5	5	4	5	5
3	4	3	4	5
5	5	5	5	5
3	3	3	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	4	5

4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
5	5	5	5	5
2	1	4	5	3
5	5	4	5	4
2	1	1	1	5
4	4	3	4	4
4	4	4	5	5
3	4	4	5	3
5	4	5	4	4
5	4	3	4	4
3	4	3	4	4
4	5	4	5	5
5	4	4	5	4
5	4	5	4	4
2	1	1	2	1
5	4	4	5	4
5	3	4	5	4
5	5	4	5	4
5	4	5	4	4
2	1	1	2	1
4	4	5	4	5
5	4	5	4	4
5	4	5	4	4
5	4	5	4	5
5	5	4	4	5
4	4	5	5	4
4	5	5	4	5
5	4	4	4	5
4	4	5	5	4
4	4	5	4	5
5	4	5	5	4
5	5	4	4	4
5	5	5	5	4
4	4	5	5	4
5	5	4	5	5
5	4	4	5	4
4	4	5	4	5
4	4	5	4	4
5	4	5	4	5
4	4	4	5	4
5	4	4	4	5
5	4	5	4	4
5	4	5	5	4

5	4	5	5	4
5	5	4	5	4
4	4	5	4	5
2	2	2	1	1
4	5	5	4	4
4	5	5	4	5
5	5	5	4	4
4	4	4	5	5
5	4	4	5	4
5	4	5	4	4
4	5	5	4	5
4	5	5	4	4
4	4	5	4	5
5	4	4	5	4
4	4	5	4	5
4	4	4	5	5

Lampiran 12. Statistic Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PN1	178	1	5	4.54	.730
PN2	178	1	5	4.47	.831
PN3	178	1	5	4.39	.858
PN4	178	1	5	4.24	.904
Valid N (listwise)	178				

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK1	178	1	5	4.35	.904
KK2	178	1	5	4.34	.829
KK3	178	1	5	4.26	.846
KK4	178	1	5	4.37	.842
KK5	178	1	5	4.33	.867
Valid N (listwise)	178				

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KM1	178	1	5	4.21	1.003
KM2	178	1	5	4.34	.823
KM3	178	1	5	4.46	.722

Valid N (listwise)178				
	N	Minimum	Maximum	MeanStd. Deviation
LK1	1781	5	4.25	.919
LK2	1781	5	4.13	.963
LK3	1781	5	4.25	.938
LK4	1781	5	4.25	.942
LK5	1781	5	4.37	.835
Valid N (listwise)178				

Lampiran 13. Standardizes Regression Weights

			Estimate
KK	<---	PN	0,918
KM	<---	PN	0,884
LK	<---	KM	0,724
LK	<---	KK	0,766
LK	<---	PN	-0,602
KK1	<---	KK	0,692
KK2	<---	KK	0,731
KK3	<---	KK	0,7
KK4	<---	KK	0,743
KK5	<---	KK	0,684
LK1	<---	LK	0,847
LK2	<---	LK	0,872
LK3	<---	LK	0,674
LK4	<---	LK	0,774
LK5	<---	LK	0,685
KM3	<---	KM	0,701
KM2	<---	KM	0,671
KM1	<---	KM	0,723
PN4	<---	PN	0,69
PN3	<---	PN	0,779
PN2	<---	PN	0,639
PN1	<---	PN	0,727

Lampiran 14. Regression Weights

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KK	<---	PN	0,921	0,117	7,899	***	
KM	<---	PN	0,717	0,093	7,688	***	
LK	<---	KM	1,106	0,412	2,682	0,007	
LK	<---	KK	0,944	0,353	2,672	0,008	

LK	<---	PN	-0,745	0,499	-1,493	0,135
KK1	<---	KK	1			
KK2	<---	KK	0,968	0,109	8,863	***
KK3	<---	KK	0,945	0,111	8,519	***
KK4	<---	KK	1	0,111	9,003	***
KK5	<---	KK	0,948	0,114	8,344	***
LK1	<---	LK	1			
LK2	<---	LK	1,078	0,075	14,408	***
LK3	<---	LK	0,815	0,082	9,929	***
LK4	<---	LK	0,938	0,078	12,048	***
LK5	<---	LK	0,737	0,073	10,14	***
KM3	<---	KM	1			
KM2	<---	KM	1,091	0,137	7,961	***
KM1	<---	KM	1,433	0,168	8,513	***
PN4	<---	PN	1			
PN3	<---	PN	1,071	0,115	9,287	***
PN2	<---	PN	0,851	0,11	7,755	***
PN1	<---	PN	0,85	0,097	8,735	***

Lampiran 15. Assessment of Normality

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
PN1	1	5	-2,194	-11,948	6,441	17,541
PN2	1	5	-2,306	-12,56	6,55	17,838
PN3	1	5	-2,018	-10,991	5,059	13,779
PN4	1	5	-1,46	-7,953	2,41	6,564
KM1	1	5	-1,584	-8,627	2,364	6,437
KM2	1	5	-1,485	-8,09	2,668	7,266
KM3	1	5	-1,58	-8,604	3,399	9,257
LK5	1	5	-1,82	-9,914	4,38	11,927
LK4	1	5	-1,485	-8,088	2,123	5,78
LK3	1	5	-1,47	-8,007	2,284	6,219
LK2	1	5	-1,327	-7,228	1,727	4,704
LK1	1	5	-1,132	-6,168	0,594	1,617
KK5	1	5	-1,723	-9,383	3,628	9,879
KK4	1	5	-1,695	-9,234	3,463	9,431
KK3	1	5	-1,317	-7,171	1,994	5,431
KK2	1	5	-1,529	-8,326	2,765	7,53
KK1	1	5	-1,721	-9,374	3,132	8,53
Multivariate					184,347	48,384

Lampiran 16. Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
105	80,992	0	0
122	80,917	0	0
28	73,422	0	0
95	64,12	0	0
114	61,032	0	0
124	52,9	0	0
27	48,649	0	0
1	47,845	0	0
52	46,551	0	0
172	46,152	0	0
84	44,726	0	0
7	43,953	0	0
108	42,331	0,001	0
56	41,455	0,001	0
134	40,067	0,001	0
79	38,63	0,002	0
12	38,058	0,002	0
166	35,361	0,006	0
139	35,158	0,006	0
46	34,808	0,007	0
73	34,117	0,008	0
174	33,512	0,01	0
136	32,831	0,012	0
59	31,113	0,019	0
81	29,824	0,028	0
16	29,599	0,029	0
127	28,853	0,036	0
104	28,777	0,037	0
42	27,501	0,051	0
30	26,71	0,062	0
40	26,579	0,065	0
35	26,545	0,065	0
2	25,678	0,081	0
22	23,836	0,124	0,007
94	23,552	0,132	0,01
107	23,543	0,132	0,006
171	23,336	0,139	0,007
19	22,793	0,156	0,026
130	22,728	0,158	0,02
41	22,216	0,177	0,059
75	21,841	0,191	0,109

83	21,698	0,197	0,112
57	21,29	0,214	0,204
6	20,933	0,229	0,312
47	20,754	0,237	0,343
68	20,559	0,247	0,385
128	20,063	0,271	0,611
142	19,97	0,276	0,6
141	19,375	0,307	0,844
138	19,295	0,312	0,835
135	19,199	0,317	0,832
96	19,118	0,322	0,823
140	18,851	0,337	0,884
146	18,642	0,349	0,916
129	18,329	0,368	0,959
85	18,055	0,385	0,979
131	17,948	0,392	0,98
3	17,858	0,398	0,98
92	17,733	0,406	0,983
93	17,537	0,419	0,989
26	17,303	0,434	0,995
25	17,291	0,435	0,992
112	17,135	0,445	0,995
29	16,708	0,474	0,999
173	16,592	0,482	0,999
137	16,523	0,487	0,999
148	16,397	0,496	0,999
170	16,235	0,507	1
63	16,039	0,521	1
80	15,87	0,533	1
31	15,771	0,54	1
5	15,713	0,544	1
143	15,371	0,569	1
144	15,178	0,583	1
132	15,17	0,583	1
163	15,163	0,584	1
167	14,852	0,606	1
43	14,637	0,622	1
158	14,591	0,625	1
156	14,343	0,643	1
110	14,232	0,651	1
153	13,957	0,67	1
168	13,801	0,681	1
145	13,786	0,682	1
161	13,66	0,691	1
45	13,593	0,696	1
176	13,545	0,699	1

70	13,35	0,712	1
65	13,208	0,722	1
165	13,176	0,724	1
72	13,139	0,727	1
88	13,074	0,731	1
109	12,942	0,74	1
150	12,713	0,755	1
149	12,673	0,758	1
175	12,63	0,761	1
87	12,537	0,767	1
120	12,506	0,769	1
53	12,178	0,789	1
157	12,175	0,789	1

Lampiran 17. Sobel Test Calculator

Diagram: independent variable → A (SE_A) → mediator variable → B (SE_B) → dependent variable

A:
 B:
 SE_A:
 SE_B:

Sobel test statistic: 3.74399332
 One-tailed probability: 0.00009056
 Two-tailed probability: 0.00018112

Diagram: independent variable → A (SE_A) → mediator variable → B (SE_B) → dependent variable

A:
 B:
 SE_A:
 SE_B:

Sobel test statistic: -0.34103947
 One-tailed probability: 0.36653693
 Two-tailed probability: 0.73307387