

Lampiran I

NO.

**KUESIONER PENELITIAN *BRAND LOYALTY* JASA GRAB
DI KOTA SEMARANG**

Kepada Yth,

Calon Responden

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian Thesis pada program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul “Analisis pengaruh kreativitas Iklan, kredibilitas *Brand Ambassador*, dan *E-Wom* terhadap *Brand Loyalty* Grab di Kota Semarang yang di Mediasi oleh Kepuasan”, saya memohon kesediaan Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan dibawah ini. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas Saudara dan data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya untuk kepentingan akademik. Atas perhatiann dan kerjasama Saudara, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Rika Fitriana

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki/ b. Perempuan
4. Domisili kota Semarang :
5. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri d. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Swasta e. Lainnya :
 - c. Wiraswasta
6. Pendidikan Terakhir :
 - a. SMA d. S2
 - b. D3 e. S3
 - c. S1 f. Lainnya :
7. Rata-rata pengeluaran per bulan :
 - a. \leq Rp 1 Juta d. $>$ Rp 3 Juta – 4 Juta
 - b. $>$ Rp 1 Juta – 2 Juta e. $>$ Rp 4 Juta
 - c. $>$ Rp 2 Juta – 3 Juta
8. Rata-rata waktu yang dihabiskan untuk mengakses internet per hari
 - a. \leq 1 Jam c. 3-6 Jam
 - b. $>$ 1-3 Jam d. $>$ 6 Jam
9. Jenis konten internet yang diakses dalam 1 minggu terakhir (boleh memilih lebih dari satu) :
 - a. Berita d. Pendidikan
 - b. Hiburan e. Komersial
 - c. Media Sosial f. Layanan Publik
10. Jenis jasa Grab yang pernah digunakan (boleh memilih lebih dari satu)
 - a. Grab Bike d. Grab Wheels
 - b. Grab Car e. Grab Food
 - c. Grab Taxi f. Grab Express
11. Frekuensi menggunakan jasa Grab per minggu
 - a. \leq 5 kali d. $>$ 15 kali – 20 kali
 - b. $>$ 5 kali - 10 kali e. $>$ 20 kali
 - c. $>$ 10 kali – 15 kali

II. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang menurut anda benar

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Neutral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kreativitas Iklan		Jawaban				
No.	Persepsi	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya iklan Grab versi #OVOmatis original					
2.	Menurut saya iklan Grab versi #OVOmatis berbeda dibanding yang lain					
3.	Menurut saya iklan Grab versi #OVOmatis mempunyai konsep/ide baru					
4.	Menurut saya iklan Grab versi #OVOmatis mengejutkan					
5.	Menurut saya iklan Grab versi #OVOmatis tidak disangka-sangka					
6.	Menurut saya iklan Grab versi #OVOmatis mempunyai makna khusus					
7.	Menurut saya iklan Grab versi #OVOmatis mempengaruhi emosi					

Kredibilitas <i>Brand Ambassador</i>		Jawaban				
No.	Persepsi	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa Rio Dewanto memiliki fisik yang menarik sebagai Brand Ambassador Grab					
2.	Saya merasa Rio Dewanto adalah selebriti yang berkelas sebagai Brand Ambassador Grab					
3.	Saya merasa Rio Dewanto adalah selebriti yang dapat diandalkan sebagai					

	Brand Ambassador Grab					
4.	Saya merasa Rio Dewanto adalah selebriti yang dipercaya bisa menyampaikan iklan Grab dengan baik					
5.	Saya merasa Rio Dewanto adalah selebriti yang bertalenta sebagai Brand Ambassador Grab					
6.	Saya merasa Rio Dewanto adalah selebriti yang mempunyai pengetahuan luas sebagai Brand Ambassador Grab					
7.	Saya merasa Rio Dewanto adalah selebriti yang bisa mempersuasi dengan halus lewat iklan Grab					

<i>Electronic Word of Mouth (E-Wom)</i>		Jawaban				
No.	Persepsi	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mendapatkan rekomendasi untuk menggunakan Grab					
2.	Saya mengetahui bahwa pemberi <i>E-Wom</i> yang saya rujuk mempercayai Grab					
3.	Saya mengetahui bahwa pemberi <i>E-Wom</i> yang saya rujuk menyukai Grab					
4.	Saya mengetahui bahwa pemberi <i>E-Wom</i> yang saya rujuk telah menggunakan Grab					
5.	Saya membaca penilaian positif terkait Grab melalui media social (instagram, youtube, facebook dll)					
6.	Saya melihat rating tinggi dari pengguna Grab lain					
7.	Saya memastikan bahwa jasa yang ditawarkan Grab sesuai dengan rekomendasi pemberi <i>E-Wom</i> yang telah saya rujuk					

Kepuasan		Jawaban				
No.	Persepsi	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa senang menggunakan Grab					
2.	Saya merasa terpenuhi kebutuhan saya dengan menggunakan Grab					
3.	Saya merasa pelayanan yang diberikan Grab sesuai dengan harapan saya					
4.	Saya merasa fasilitas dan kenyamanan yang diberikan Grab sesuai harapan saya					
5.	Saya merasa driver Grab memiliki kinerja yang bagus					

Brand Loyalty		Jawaban				
No.	Persepsi	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan menggunakan kembali jasa Grab					
2.	Saya akan menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh Grab					
3.	Saya akan menjadikan Grab pilihan pertama jika saya akan menggunakan transportasi <i>online</i>					
4.	Saya akan merekomendasikan Grab kepada orang lain					

Lampiran II : Data Responden

No	Age	Sex	Add	Occ	Edu	Out	Int	Net Content	Services	Freq
1	37	1	8	5	1	2	2	1;2;3	1;5	2
2	56	1	5	2	3	4	3	1;2;3	1;2;5	2
3	52	1	4	3	1	3	3	1;2;3;5	1;5	1
4	24	2	8	4	3	2	3	1;2;3	1;2;5	2
5	35	1	8	2	3	5	3	1;2;3;5	1;2;3;5;6	3
6	64	1	8	3	3	4	3	1;2;3	1;2;5;6	2
7	21	1	1	4	1	2	4	1;2;3;4;5	1;5;6	1
8	55	1	8	1	3	4	3	1;2;5;6	1;5	1
9	25	1	1	4	3	2	3	1;2;3;4;5	1;5;6	2
10	50	2	1	2	3	4	2	1;25	1;2;5	1
11	28	1	3	3	1	2	2	1;3	1	1
12	43	2	2	2	2	3	2	2;3	1;2;5;6	1
13	34	2	4	2	3	4	2	1;2;3;5;6	1;2;5	1
14	31	1	8	2	3	4	4	1;2;3	1;2;5	2
15	40	1	1	3	1	3	2	1;2	1;5	1
16	53	2	8	2	3	3	3	1;3;6	1;2;5	2
17	36	1	8	2	3	4	3	1;2;3	1;2;5	2
18	21	2	2	3	1	3	3	1;2	1;2;5	2
19	44	2	5	5	2	3	3	1;2;3;5	1;2;5;6	2
20	58	2	1	5	3	4	4	1;2;3;5;6	1;2;5	2
21	35	1	2	5	1	2	2	1;2	1;5	1
22	48	2	8	3	1	3	3	1;2	1;5	1
23	42	1	2	2	3	4	3	1;2;3	1;2;5;6	2
24	36	2	2	2	3	3	3	1;2;3;5;6	1;2;5;6	1
25	44	2	7	3	1	2	3	1;2;3	1;5	1
26	41	2	8	5	3	3	2	2;3	1;5	1
27	59	2	8	5	3	3	2	2;3	1;5	2
28	40	1	2	3	3	4	3	1;2;5	1;2;5;6	1
29	30	1	5	3	3	2	3	2;3	1;5	1
30	28	1	5	4	3	4	4	1;2;3;5;6	1;5	1
31	50	2	8	5	1	4	3	1;2;5	1;5	1
32	28	1	2	3	3	5	4	1;2;3;5	1;2;5;6	2
33	20	2	8	2	1	3	4	1;2;3	1;5	1
34	35	1	8	2	3	4	4	1;2;3	1;5	2
35	26	1	1	2	4	4	4	3;4	5	2
36	27	2	8	2	3	3	4	1;2;3;4;5;6	1;2;3;5	5
37	32	1	2	2	3	5	4	1;2;3	1;2;5	1
38	50	1	4	3	3	4	4	1;2;3;5	1;2;5;6	2
39	44	1	5	2	3	3	3	1;2	1;2;5	4

40	38	1	8	2	3	4	3	1;2;3	1;2;5	1
41	38	1	6	5	1	3	4	1;2;3;5	1;5	1
42	43	1	2	5	1	3	3	1;2;3;6	1;5	1
43	41	1	8	3	1	2	2	1;2	1;5	1
44	38	2	6	5	3	4	4	1;2;3	1;5	3
45	36	1	8	2	3	4	4	1;2;3;5;6	1;5	3
46	34	2	8	2	3	4	4	1;2;3	1;2;5;6	2
47	33	2	8	5	3	5	4	1;2;3;5;6	1;2;3;5;6	2
48	33	1	1	3	3	3	3	1;2;3;6	1;5;6	2
49	31	1	8	4	3	4	4	1;2;3	1;2;5;6	1
50	34	2	8	4	3	2	4	1;2;3	5	2
51	33	1	8	2	3	4	4	1;2;3;5	1;2;5	2
52	32	2	8	2	3	4	4	1;2;3;5	2;5	1
53	31	2	8	3	3	4	4	1;2;3;5	1;5	1
54	38	2	8	2	1	3	3	1;2;3	1;5	1
55	35	2	3	2	3	4	4	1;2;3;5	1;2;5	1
56	33	1	8	2	3	4	3	1;2;3;5	1;5	1
57	23	2	8	5	3	2	4	1;2;3;4;5	1;2;5	2
58	34	2	5	2	2	4	4	1;2;3	1;5	1
59	31	1	3	2	3	4	4	1;2;3	1;2;5;6	1
60	42	1	8	3	3	4	4	1;2;3	1;5	1
61	31	1	8	2	2	2	4	2;3	1;2;5;6	4
62	21	1	8	4	1	2	4	3	1;2;5	3
63	26	1	5	2	3	3	4	1;3;4;6	1;2;5;6	5
64	29	1	8	2	2	3	3	1;2;3	1;2;5;6	4
65	28	1	8	2	3	3	4	3	2	4
66	28	2	2	2	3	4	4	1;2;3;4;5	1;2;5	1
67	42	1	1	2	3	5	4	1;2;3;5	1;2;5	4
68	26	1	8	2	3	4	4	1;2;3;5	1;2;5;6	1
69	32	1	5	3	3	4	4	1;2;3	1;5	3
70	51	1	3	3	1	3	3	1;2;3	5	1
71	41	1	8	3	3	5	4	1;2;3	1;5	2
72	53	2	8	5	3	4	3	1;2;3;5	1;5	4
73	34	1	8	3	3	4	4	1;2;3	2;5	2
74	26	1	2	4	3	3	4	1;2;3	1;5	1
75	23	1	3	4	3	3	4	2;3	1;5	2
76	38	1	8	2	3	5	4	1;2;3;5	1;2;5	3
77	43	2	2	5	3	4	4	1;2;3;5;6	1;2;3;5;6	2
78	44	1	6	3	1	3	3	1;2;3;5	1;5	3
79	52	2	8	5	3	4	4	1;2;3;5	1;5	1
80	36	1	5	2	3	5	4	1;2;3;5;6	1;2;5	1

81	19	1	5	4	1	1	4	1;2;3;4;5;6	1;5	1
82	42	1	8	2	3	4	3	1;2;3	2;5	4
83	36	2	3	5	1	3	3	1;2;3;5	1;2;5	3
84	30	1	3	2	3	5	4	1;2;3;4;5	1;2;5	4
85	31	1	8	4	1	2	4	1;2;3;4;5;6	1;2;5;6	3
86	32	1	8	3	3	4	4	1;2;3;5;6	1;2;5	2
87	30	1	3	4	3	3	4	1;2;3	1;5	1
88	32	1	8	2	1	2	3	1;2;3;6	1;5	1
89	31	1	8	4	3	3	4	1;2;3;4	1;2;3;5;6	2
90	35	1	5	3	3	4	4	1;2;3	1;2;5;6	2
91	51	1	5	5	3	4	4	1;2;3;4;5	1;2;3;5;6	1
92	33	1	2	2	2	3	4	1;2;3;5;6	1;2;5;6	1
93	40	1	5	2	3	4	4	1;2;3	1;2;5	2
94	32	1	3	3	3	4	4	1;2;3;5;6	1;2;5;6	2
95	29	1	1	3	3	3	4	1;2;3;4;5	1;2;3;5;6	3
96	56	1	8	5	3	4	3	1;2;3	1;5	2
97	51	1	7	3	1	3	3	1;2	1;5	1
98	40	2	7	5	3	3	3	1;2;3;5	1;5	1
99	41	1	8	3	3	5	4	1;2;3;5;6	1;2;5;6	2
100	31	1	8	2	3	3	4	1;2;3;5	1;5	4

Sex : Jenis Kelamin

1: Laki-laki, 2: Perempuan

Add : Domisili Kota Semarang

1: Tembalang, 2: Ngaliyan, 3: Banyumanik, 4: Peleburan, 5: Pedurungan, 6: Peterongan, 7: Gunungpati, 8: Lainnya

Occ : Pekerjaan

1: Pegawai Negeri, 2: Pegawai Swasta, 3: Wiraswasta, 4: Pelajar /Mahasiswa, 5: Lainnya

Edu : Pendidikan Terakhir

1: SMA, 2: D3, 3: S1, 4: S2, 5: Lainnya

Out : Pengeluaran Per bulan

1: Rp 1 Juta, 2: > Rp 1 Juta – 2 Juta, 3: > Rp 2 Juta – 3 Juta, 4: > Rp 3 Juta – 4 Juta, 5: > Rp 4 Juta

Int : Waktu yang dihabiskan untuk mengakses internet per hari

1: < 1 jam, 2: 1-3 jam, 3: 3-6 jam, 4: > 6 jam

Net Content : Jenis Konten Internet yang diakses

1: Media Sosial, 2:Hiburan, 3:Berita, 4: Pendidikan, 5: Komersial, 6: Layanan Publik

Services: Jenis Jasa Grab yang pernah digunakan

1: Grab Bike, 2: Grab Car, 3: Grab Taxi, 4: Grab Wheels, 5: Grab Food, 6: Grab Express

Freq : Frekuensi menggunakan jasa Grab per minggu

1: ≤ 5 kali, 2: > 5 kali - 10 kali, 3: > 10 kali – 15 kali, 4: > 15 kali – 20 kali, 5: > 15 kali – 20 kali

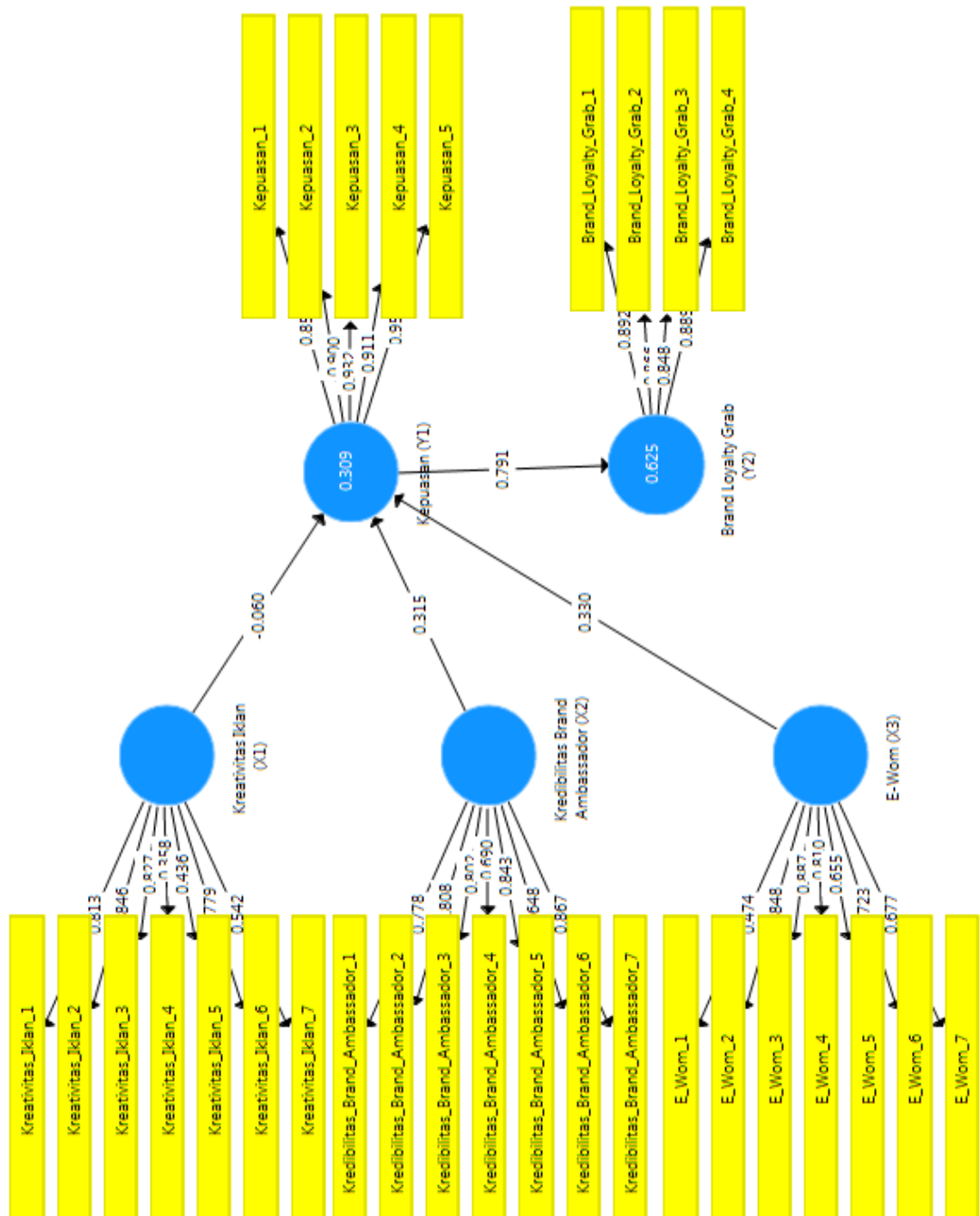
Lampiran III : Data Skor Responden

No	(X1) KREATIVITAS IKLAN							(X2) KREDIBILITAS BA							(X3) E-WOM							(Y1) KEPUASAN					(Y2) BRAND LOYALTY			
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
12	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
17	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
19	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3

21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	
32	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
35	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
37	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	

96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10 0	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran IV : Outer Model Awal (PLS Algorithm)



Output Outer Model Awal (PLS Algorithm)

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Brand Loyalty Grab (Y2)	0.897	0.901	0.928	0.764
E-Wom (X3)	0.854	0.907	0.889	0.542
Kepuasan (Y1)	0.948	0.950	0.961	0.830
Kreativitas Iklan (X1)	0.798	0.860	0.850	0.468
Kredibilitas Brand Ambassador (X2)	0.891	0.894	0.915	0.609

R Square

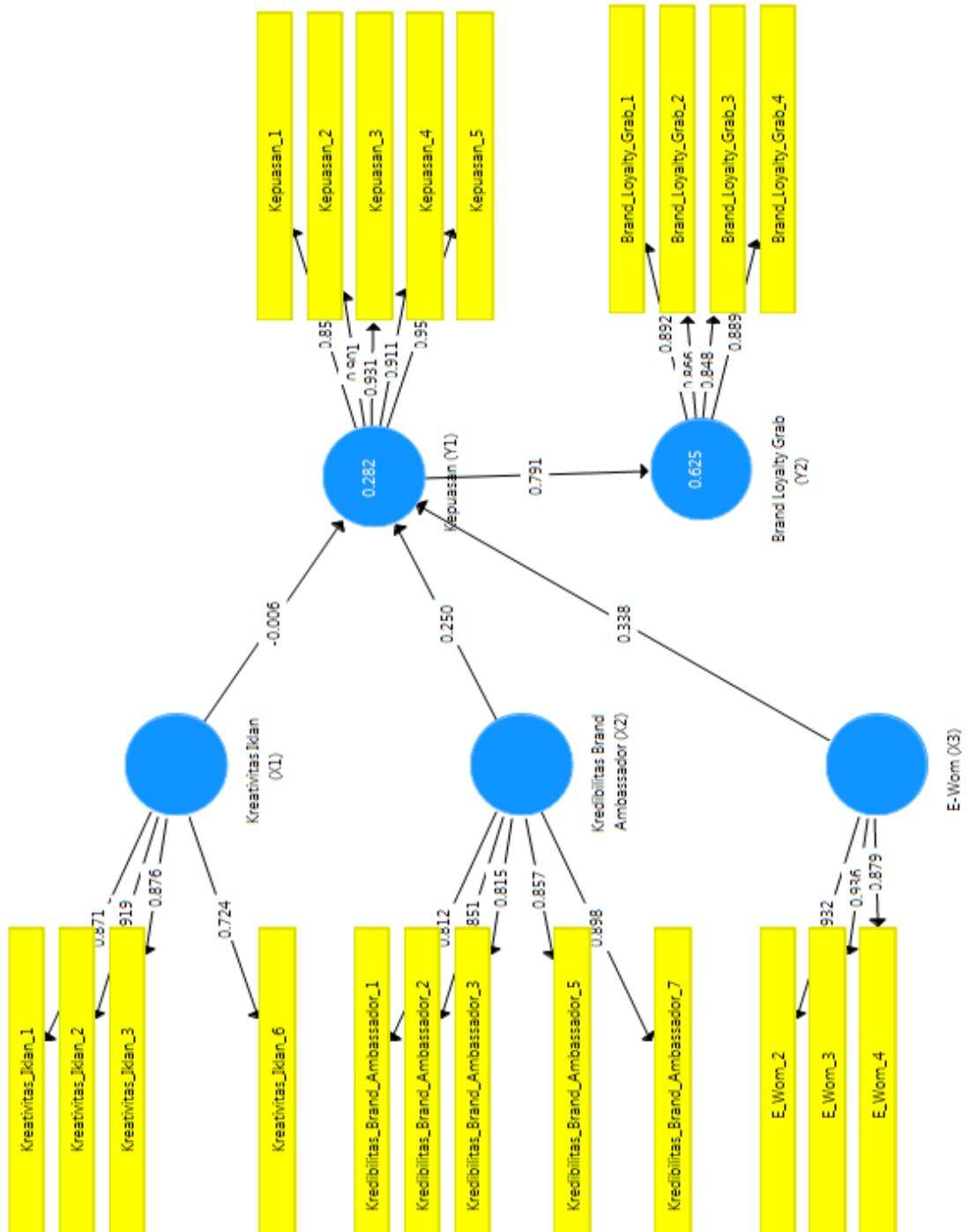
	R Square
Brand Loyalty Grab (Y2)	0.625
Kepuasan (Y1)	0.309

Outer Loadings

	BL (Y2)	EWOM (X3)	K (Y1)	KI (X1)	KBA (X2)
BL1	0.892				
BL2	0.866				
BL3	0.848				
BL4	0.889				
EWOM1		0.474			
EWOM2		0.848			
EWOM3		0.887			
EWOM4		0.810			
EWOM5		0.655			
EWOM6		0.723			
EWOM7		0.677			
K1			0.859		
K2			0.900		
K3			0.932		
K4			0.911		
K5			0.950		
KI1				0.813	
KI2				0.846	
KI3				0.827	

KI4				0.358	
KI5				0.436	
KI6				0.779	
KI7				0.542	
KBA1					0.778
KBA2					0.808
KBA3					0.802
KBA4					0.690
KBA5					0.843
KBA6					0.648
KBA7					0.867

Lampiran V : Outer Model Final (PLS Algorithm)



Output Outer Model Final (PLS Algorithm) (1/2)

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Brand Loyalty Grab (Y2)	0.897	0.901	0.928	0.764
E-Wom (X3)	0.906	0.972	0.940	0.839
Kepuasan (Y1)	0.948	0.950	0.961	0.830
Kreativitas Iklan (X1)	0.870	0.886	0.912	0.724
Kredibilitas Brand Ambassador (X2)	0.901	0.904	0.927	0.718

R Square

	R Square
Brand Loyalty Grab (Y2)	0.625
Kepuasan (Y1)	0.282

Outer Loadings

	BL (Y2)	EWOM (X3)	K (Y1)	KI (X1)	KBA (X2)
BL1	0.892				
BL2	0.866				
BL3	0.848				
BL4	0.889				
EWOM2		0.932			
EWOM3		0.936			
EWOM4		0.879			
K1			0.859		
K2			0.901		
K3			0.931		
K4			0.911		
K5			0.950		
KI1				0.871	
KI2				0.919	
KI3				0.876	
KI6				0.724	
KBA1					0.812
KBA2					0.851
KBA3					0.815
KBA5					0.857
KBA7					0.898

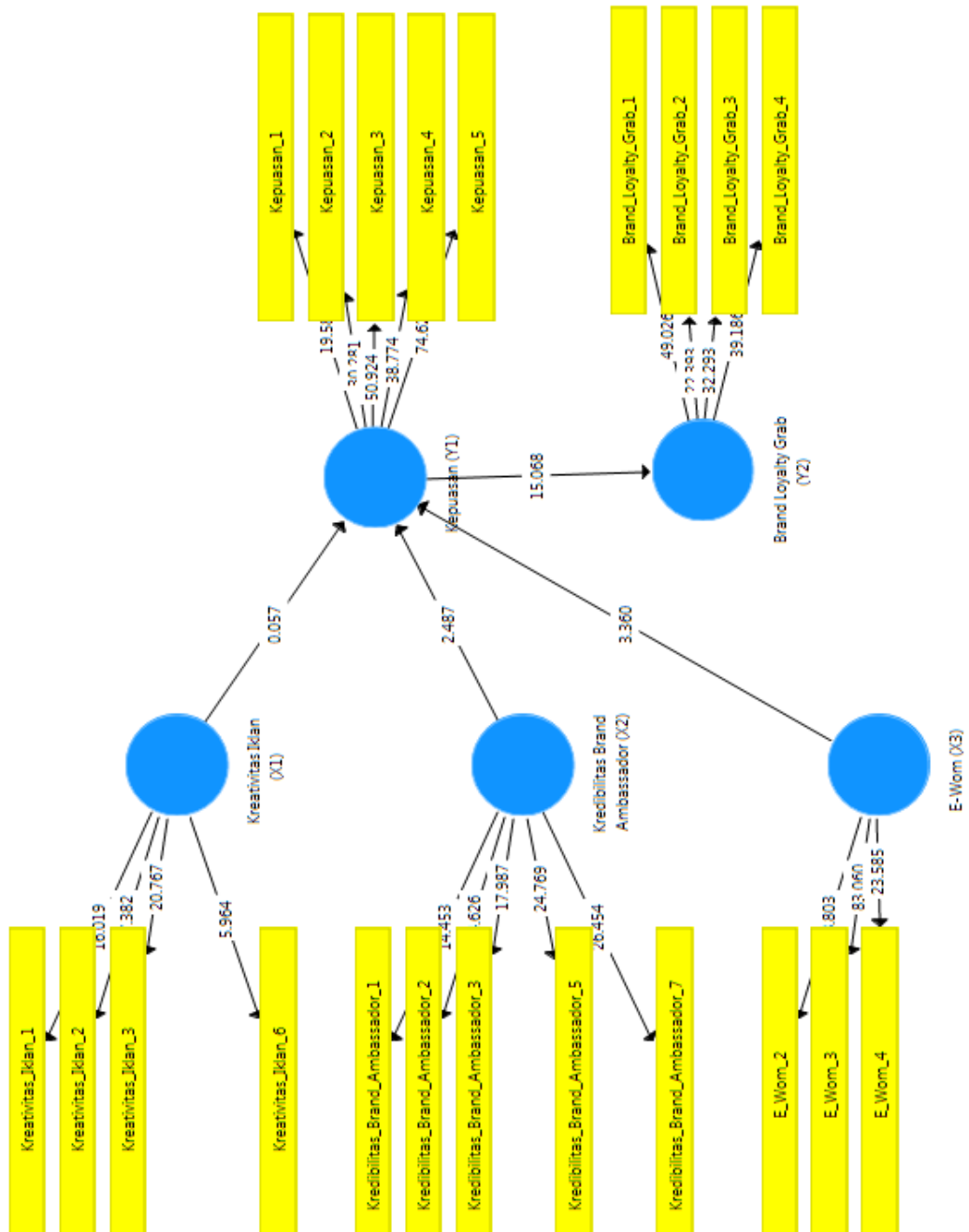
Cross Loadings

	BL (Y2)	EWOM (X3)	K (Y1)	KI (X1)	KBA (X2)
BL1	0.892	0.337	0.762	0.141	0.262
BL2	0.866	0.325	0.645	0.131	0.255
BL3	0.848	0.436	0.660	0.153	0.304
BL4	0.889	0.261	0.688	0.107	0.175
EWOM2	0.265	0.932	0.379	0.377	0.613
EWOM3	0.502	0.936	0.566	0.323	0.593
EWOM4	0.224	0.879	0.366	0.296	0.561
K1	0.771	0.301	0.859	0.107	0.261
K2	0.684	0.474	0.901	0.259	0.489
K3	0.711	0.504	0.931	0.323	0.500
K4	0.731	0.495	0.911	0.211	0.348
K5	0.709	0.477	0.950	0.283	0.501
KI1	0.152	0.320	0.222	0.871	0.488
KI2	0.087	0.349	0.262	0.919	0.576
KI3	0.179	0.354	0.180	0.876	0.431
KI6	0.116	0.200	0.212	0.724	0.462
KBA1	0.169	0.480	0.357	0.489	0.812
KBA2	0.203	0.674	0.389	0.569	0.851
KBA3	0.257	0.475	0.399	0.386	0.815
KBA5	0.294	0.524	0.427	0.429	0.857
KBA7	0.271	0.565	0.386	0.607	0.898

Latent Variable Correlations

Variabels	BL (Y2)	EWOM (X3)	K (Y1)	Ki (X1)	KBA (X2)
Brand Loyalty Grab (Y2)	1.000	0.387	0.791	0.152	0.284
E-Wom (X3)	0.387	1.000	0.497	0.361	0.642
Kepuasan (Y1)	0.791	0.497	1.000	0.262	0.464
Kreativitas Iklan (X1)	0.152	0.361	0.262	1.000	0.583
Kredibilitas Brand Ambassador (X2)	0.284	0.642	0.464	0.583	1.000

Lampiran VI : Inner Model (Bootstrapping)



Output Inner Model (Bootstrapping)

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
(X3) -> (Y1)	0.338	0.336	0.101	3.360	0.001
(Y1) -> (Y2)	0.791	0.792	0.052	15.068	0.000
(X1) -> (Y1)	-0.006	0.021	0.106	0.057	0.955
(X2) -> (Y1)	0.250	0.243	0.101	2.487	0.015

Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
(X3) -> (Y1) -> (Y2)	0.268	0.266	0.081	3.294	0.001
(X1) -> (Y1) -> (Y2)	-0.005	0.016	0.083	0.057	0.955
(X2) -> (Y1) -> (Y2)	0.198	0.193	0.083	2.397	0.018

Outer Loadings

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BL1 <- BL (Y2)	0.892	0.895	0.018	49.026	0.000
BL2 <- BL (Y2)	0.866	0.866	0.039	22.393	0.000
BL3 <- BL (Y2)	0.848	0.848	0.026	32.293	0.000
BL4 <- BL (Y2)	0.889	0.889	0.023	39.186	0.000
EWOM2 <- EWOM (X3)	0.932	0.928	0.024	38.803	0.000
EWOM3 <- EWOM (X3)	0.936	0.939	0.011	83.060	0.000
EWOM4 <- EWOM (X3)	0.879	0.876	0.037	23.585	0.000
K1 <- K (Y1)	0.859	0.857	0.044	19.583	0.000
K2 <- K (Y1)	0.901	0.898	0.030	30.281	0.000
K3 <- K (Y1)	0.931	0.931	0.018	50.924	0.000
K4 <- K (Y1)	0.911	0.914	0.024	38.774	0.000
K5 <- K (Y1)	0.950	0.951	0.013	74.625	0.000
KI1 <- KI (X1)	0.871	0.865	0.054	16.019	0.000
KI2 <- KI (X1)	0.919	0.907	0.053	17.382	0.000
KI3 <- KI (X1)	0.876	0.873	0.042	20.767	0.000
KI6 <- KI (X1)	0.724	0.704	0.121	5.964	0.000
KBA1 <- KBA (X2)	0.812	0.805	0.056	14.453	0.000
KBA2 <- KBA (X2)	0.851	0.854	0.035	24.626	0.000
KBA3 <- KBA (X2)	0.815	0.811	0.045	17.987	0.000
KBA5 <- KBA (X2)	0.857	0.859	0.035	24.769	0.000
KBA7 <- KBA (X2)	0.898	0.893	0.034	26.454	0.000

Lampiran VII : Sobel Test Calculator

X1 → Y1 → Y2

Input:		Test statistic:	Std. Error:	<i>p</i> -value:
<i>a</i>	-0.006	Sobel test:	0.04125084	0.96709592
<i>b</i>	-0.005	Aroian test:	0.00339828	0.99728857
<i>s_a</i>	0.106	Goodman test:	NaN	NaN
<i>s_b</i>	0.083	Reset all	Calculate	

X2 → Y1 → Y2

Input:		Test statistic:	Std. Error:	<i>p</i> -value:
<i>a</i>	0.250	Sobel test:	1.71767089	0.08585666
<i>b</i>	0.198	Aroian test:	1.64930634	0.09908489
<i>s_a</i>	0.101	Goodman test:	1.79530828	0.0726046
<i>s_b</i>	0.083	Reset all	Calculate	

X3 → Y1 → Y2

Input:		Test statistic:	Std. Error:	<i>p</i> -value:
<i>a</i>	0.338	Sobel test:	2.35284585	0.01863036
<i>b</i>	0.268	Aroian test:	2.30145941	0.02136568
<i>s_a</i>	0.101	Goodman test:	2.40783553	0.01604741
<i>s_b</i>	0.081	Reset all	Calculate	

Lampiran VII: Distribusi Nilai *r*-tabel Signifikasi 5% dan 1%

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan	
	5 %	1 %		5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			