

**ANALISIS TINGKAT LOYALITAS MEREK**  
**(SURVEI PADA PENGGUNA SEPATU CASUAL MEREK ADIDAS DI**  
**KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**FIKRI KURNIA SETYADI**  
**NIM. 135030201111189**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN**  
**MALANG**  
**2018**

## **MOTTO**

“Yang menciptakan mati dan hidup. Untuk menguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa, Maha Pengampun”  
(QS 67:2)

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”  
(HR. Ahmad)

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Tingkat Loyalitas Merek (Survei pada Pengguna Sepatu  
*Casual* Merek Adidas di Kota Malang)

Disusun oleh : Fikri Kurnia Setyadi

NIM : 135030201111189

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Malang, 17 Desember 2017

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Prof. Dr. Suharyono, MA  
NIP. 1945010119731003 1 00 1

Anggota Komisi Pembimbing



Aniesa Samira Bafadhal, S.AB, M.AB  
NIP. 2013048807052000

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di hadapan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

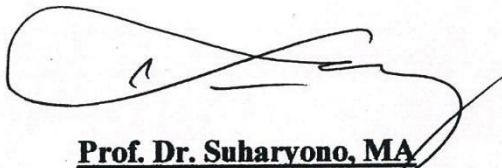
Hari : Rabu  
Tanggal : 10 Januari 2018  
Jam : 08:00  
Skripsi atas nama : Fikri Kurnia Setyadi  
Judul : Analisis Tingkat Loyalitas Merek (Survei pada Pengguna Sepatu *Casual* Merek Adidas di Kota Malang)

dan dinyatakan

**LULUS**

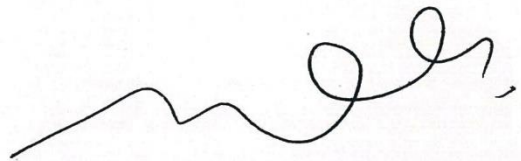
## MAJELIS PENGUJI

Ketua,



**Prof. Dr. Suharyono, MA**  
NIP. 1945010119731003 1 001

Anggota,



**Aniesa Samira Bafadhal, S.AB, M.AB**  
NIP. 2013048807062001

Anggota,



**M. Kholid Mawardi, S.Sos, M.AB, Ph.D**  
NIP. 19751220 200501 1 002

Anggota,



**Supriono, S.Sos, MAB**  
NIP. 20110784 04271 1 001

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 24 Desember 2017



Fikri Kurnia Setyadi

135030201111189

## RINGKASAN

**Fikri Kurnia Setyadi**, 2018, **Analisis Tingkat Loyalitas Merek** (Survei pada Pengguna Sepatu *Casual* Merek Adidas di Kota Malang), Prof. Dr. Suharyono, MA., Aniesa Samira Bafadhal, S.AB, M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan: (1) tingkat loyalitas merek pada pengguna sepatu *casual* merek Adidas di Kota Malang, (2) bentuk piramida dan kekuatan loyalitas merek sepatu *casual* merek Adidas di Kota Malang, (3) tingkat pembeli yang dominan dari loyalitas merek sepatu *casual* merek Adidas di Kota Malang.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 112 responden yang merupakan masyarakat Kota Malang yang pernah membeli dan menggunakan sepatu *casual* merek Adidas. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas merek dari tingkat *switcher buyer* mempunyai rata - rata sebesar 2,54, tingkat *habitual buyer* sebesar 3,14, tingkat *satisfied buyer* sebesar 4,54, tingkat *liking the brand* sebesar 3,72, dan tingkat *committed buyer* sebesar 3,95. Tingkat loyalitas yang dominan adalah tingkat *satisfied buyer*, bentuk piramida loyalitas merek berbentuk piramida terbalik.

Kata Kunci: **Tingkat Loyalitas Merek, Switcher Buyer, Habitual Buyer, Satisfied Buyer, Liking The Brand, Committed Buyer.**

## SUMMARY

**Fikri Kurnia Setyadi, 2018, Brand Loyalty Level Analysis** (Survey on Casual Shoes User of Adidas Brand in Malang). Prof. Dr. Suharyono, MA., Aniesa Samira Bafadhal, S.AB, M.AB.

This study aims to explain: (1) the level of brand loyalty on the user of casual shoes of Adidas brand in Malang, (2) pyramid shape and brand loyalty power of Adidas brand casual shoes in Malang, (3) dominant buyer level from shoe brand loyalty casual brand Adidas in Malang.

The type of research used in this research is descriptive research using quantitative approach. Samples taken as many as 112 respondents who are people of Malang City who had bought and used casual shoes Adidas brand. Data collection method used is questionnaire. Data analysis used in this research is descriptive statistical analysis and Analytical Hierarchy Process (AHP).

The results of this study indicate that the level of brand loyalty from the level of buyer switcher has an average of 2.54, the habitual buyer level of 3.14, the satisfied buyer level of 4.54, the level of liking the brand of 3.72, and the committed buyer level of 3.95. Dominant loyalty level is the level of satisfied buyer, shape of the pyramid of brand loyalty is in reverse pyramid shape.

**Keywords: Brand Loyalty Level, Switcher Buyer, Habitual Buyer, Satisfied Buyer, Liking The Brand, Committed Buyer.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Loyalitas Merek (Survei pada Pengguna Sepatu Casual Merek Adidas Di Kota Malang)**”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis (SAB) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. M. Al Musadieg, MBA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Drs. Wilopo. M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Mohammad Iqbal, S.Sos,M.Si,DBA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
5. Bapak Prof. Dr. Suharyono, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Aniesa Samira Bafadhal, S.AB, M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.



8. Kedua orang tua tercinta Ibu Zuriati dan Bapak Darmono. Terima kasih selalu memanjatkan doa-doa untuk penulis, selalu memberikan dukungan dan semangat serta kasih sayang yang tiada hentinya sehingga penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Utami Asih Safitri selaku kakak yang selalu mendoakan dan mendukung selama kuliah dan hingga skripsi ini selesai.
10. Tiara Suci Zuriani selaku wanita yang selalu mendukung, memberi solusi, dan mendoakan selama skripsi ini dibuat.
11. Teman-teman Wakadobret dan Muljadi yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu menjadi teman berdiskusi, memberikan semangat dan solusi serta canda tawa selama kuliah dan hingga skripsi ini selesai.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kontribusi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Sistematika Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kajian Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Pengertian Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. Manfaat Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Ekuitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Loyalitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Pengertian Loyalitas Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. Tingkat Loyalitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c. Fungsi Loyalitas Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Variabel, Definisi Operasional dan Pengukurannya ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
1. Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Loyalitas Merek (X).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Skala Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G.	Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I.	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Sejarah Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Logo Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Produk Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Gambaran Umum Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Distribusi Responden Berdasarkan Profesi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku per Bulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.	Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi Melakukan Pembelian.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8.	Distribusi Responden Berdasarkan Keunggulan dan Kelemahan Adidas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a.	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Switcher Buyer</i> (X1)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b.	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Habitual Buyer</i> (X2)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c.	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Satisfied Buyer</i> (X3)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

d.	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Liking the Brand</i> (X4).....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
e.	Distribusi Frekuensi Indikator <i>Committed Buyer</i> (X5) .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
2.	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a.	Indikator <i>Switcher Buyer</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b.	Indikator <i>Habitual Buyer</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c.	Indikator <i>Satisfied Buyer</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
d.	Indikator <i>Liking The Brand</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
e.	Indikator <i>Committed Buyer</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
f.	Piramida Loyalitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Top Brand Index (TBI) Kategori Sepatu <i>Casual</i> dan Olahraga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1	<i>Mapping</i> Hasil Penelitian Terdahulu dan Rencana Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1	Variabel, Indikator, dan <i>Item</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2	Penentuan Skor Jawaban Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1	Produk Sepatu <i>Casual</i> Adidas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Profesi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku per Bulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8	Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi Melakukan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9	Distribusi Responden Berdasarkan Keunggulan Adidas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10	Distribusi Responden Berdasarkan Kelemahan Adidas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11	Kriteria Interpretasi Rata-rata Skor Jawaban.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Indikator *Switcher Buyer* (X1)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Indikator *Habitual Buyer* (X2)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Indikator *Satisfied Buyer* (X3)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Indikator *Liking the Brand* (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Indikator *Committed Buyer* (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Perbandingan Tingkat Kriteria Berdasarkan Ranking Prioritas... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Pairwise Comparison .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Nilai Prioritas Bobot .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 1.1 Persentase Pengeluaran Rata-Rata Per Kapita Sebulan .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
	Gambar 2.1 Piramida Loyalitas Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 2.2 Piramida Loyalitas Merek yang Kuat.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 3.1 Struktur Hirarki AHP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 4.1 Logo Adidas Originals .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 4.3 Struktur Hirarki Pemilihan Tingkat Loyalitas Merek .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
	Gambar 4.4 Nilai Prioritas Bobot.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 4.5 Piramida Loyalitas Merek Sepatu <i>Casual</i> Adidas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Data Diri Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Switcher Buyer</i> (X1).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Habitual Buyer</i> (X2).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Satisfied Buyer</i> (X3).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Liking The Brand</i> (X4) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Committed Buyer</i> (X5) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10 Data Kuesioner Indikator <i>Switcher Buyer</i> (X1).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 11 Data Kuesioner Indikator <i>Habitual Buyer</i> (X2).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 12 Data Kuesioner Indikator <i>Satisfied Buyer</i> (X3).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 13 Data Kuesioner Indikator <i>Liking the Brand</i> (X4).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 14 Data Kuesioner Indikator <i>Committed Buyer</i> (X5).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 15 <i>Curriculum Vitae</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>