

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Saudara/I Responden

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka penyelesaian penelitian untuk keperluan skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *BRAND IMAGE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”**

(Studi Pada Konsumen Produk *Skincare* Azarine di Kota Malang) Bersama ini saya:

Nama : Umi Khoirunnasiah

NIM : 202110160311389

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS/ Jurusan Manajemen

Universitas Muhammadiyah Malang

Pada Kesempatan ini, mohon kesediaannya untuk berpartisipasi mengisi kuesioner. Penelitian ini semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga saya akan menjamin kerahasiaan identitas saudara/i sekalian.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat Saya,

Umi Khoirunnasiah

## **BAGIAN 1 : KRITERIAN RESPONDEN**

Kriteria untuk menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden pernah membeli dan menggunakan produk Azarine.
2. Responden dengan usia minimal 17 tahun dan berada di kota Malang.
3. Responden mengetahui ulasan atau komentar tentang produk Azarine di media sosial.

## **BAGIAN 2 : DATA RESPONDEN**

1. Nama :
2. Domisili Malang
  - Ya
3. Usia
  - 17 – 22
  - 23 – 28
  - 29 – 34
  - Lainnya.....
4. Jenis Kelamin
  - Laki – Laki
  - Perempuan
5. Pekerjaan
  - Pelajar / Mahasiswa
  - PNS
  - Wiraswasta
  - Lainnya....
6. Pernah melihat ulasan atau komentar produk Azarine di media sosial
  - Pernah
  - Tidak Pernah
7. Berapa kali melakukan pembelian produk Azarine
  - 1
  - 2-3
  - >3
8. Pendapatan Perbulan
  - < Rp 1.000.000
  - Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000

- Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
- > Rp 3.000.000

### BAGIAN 3 : PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Sebelum mengisi kuesioner, bacalah dengan cermat dan bacalah dengan tepat pernyataan yang ada di kuesioner ini. Berikut adalah ketentuan dalam memilih jawaban:

- **SS** (Sangat Setuju) : 5
- **S** (Setuju) : 4
- **N** (Netral) : 3
- **TS** (Tidak Setuju) : 2
- **STS** (Sangat Tidak Setuju): 1

### DAFTAR PERTANYAAN

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<b>KUALITAS PRODUK</b>						
1	Saya merasa manfaat kandungan yang ada pada produk Azarine sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Saya merasa bahwa produk Azarine memiliki ciri khusus yang berbeda dari merek lain (lebih mudah menyerap atau melembabkan)					
3	Saya merasa produk Azarine yang saya gunakan berfungsi dengan baik tanpa adanya masalah atau penurunan kualitas					
4	Produk Azarine yang saya gunakan sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan oleh produsen					
5	Saya merasa produk Azarine yang saya gunakan tetap berkualitas baik hingga habis atau tahan lama					

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
6	Saya merasa puas dengan kecepatan layanan Azarine saat menangani pertanyaan atau keluhan					
7	Saya merasa produk Azarine memiliki desain kemasan yang menarik dari produk lainnya					
8	Saya merasa produk Azarine memiliki kualitas yang baik dibandingkan dengan merek lain berdasarkan harga yang ditawarkan					
<b>ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM)</b>						
1	Saya mendapatkan info tentang Azarine dari teman atau media sosial					
2	Saya merasa informasi yang diberikan oleh Azarine lengkap					
3	Saya semakin yakin pada produk Azarine dengan banyaknya komentar positif yang membicarakan produk Azarine					
4	Saya merasa ulasan dari konsumen Azarine di media sosial mempengaruhi saya untuk mempertimbangkan produk Azarine					
5	Saya merasa keberagaman informasi yang ada pada media sosial tentang produk Azarine dapat meningkatkan kepercayaan saya pada produk Azarine					
<b>KEPUTUSAN PEMBELIAN</b>						
1	Saya merasa mantap dalam memutuskan pembelian pada produk Azarine					
2	Saya menyukai merek Azarine yang membuat saya memutuskan untuk membeli produk Azarine					
3	Saya memutuskan untuk membeli produk Azarine sesuai dengan kebutuhan saya					

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
4	Saya memutuskan untuk membeli produk Azarine dari rekomendasi orang lain					
<b>BRAND IMAGE</b>						
1	Saya merasa kandungan atau formula produk Azarine lebih ringan dari produk lainnya (Cocok untuk pemula)					
2	Saya merasa karakter yang ditampilkan produk Azarine dalam iklan atau promosi berbeda dari produk lainnya yang menampilkan aktor Korea Lee Minho pada iklannya					
3	Saya merasa kemasan produk Azarine memiliki warna mencolok atau <i>colorful</i> yang terlihat berbeda atau unik dibandingkan dengan merek lain					

**Lampiran 2 : Tabulasi 160 Responden**

Tabulasi 160 responden

Keterangan :

KUP = Kualitas Produk

EWOM = *Electronic Word of Mouth*

BI = *Brand Image*

KP = Keputusan Pembelian

NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
1	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	2	5	4	5	4	3	3
2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	4	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2
3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	1	4	3
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
7	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
9	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	2	1
10	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
11	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4
12	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4

NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
13	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2
14	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
16	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5
17	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3
18	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4
19	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
20	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
21	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4
22	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	3	5	4
23	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
24	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	5	3	3
25	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5
26	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3
27	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3
28	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	3	4
29	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4
30	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5
31	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4
32	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3
33	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
34	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
35	3	2	3	3	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3
36	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4

NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
37	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
38	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
39	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
40	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
41	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4
43	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1
44	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3
45	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
46	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
47	4	4	4	4	4	3	2	2	1	2	4	2	4	4	2	2	4	4	5	1
48	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3
49	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
51	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
52	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
53	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3
54	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5
55	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5
56	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4
57	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4
58	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4
59	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
60	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3

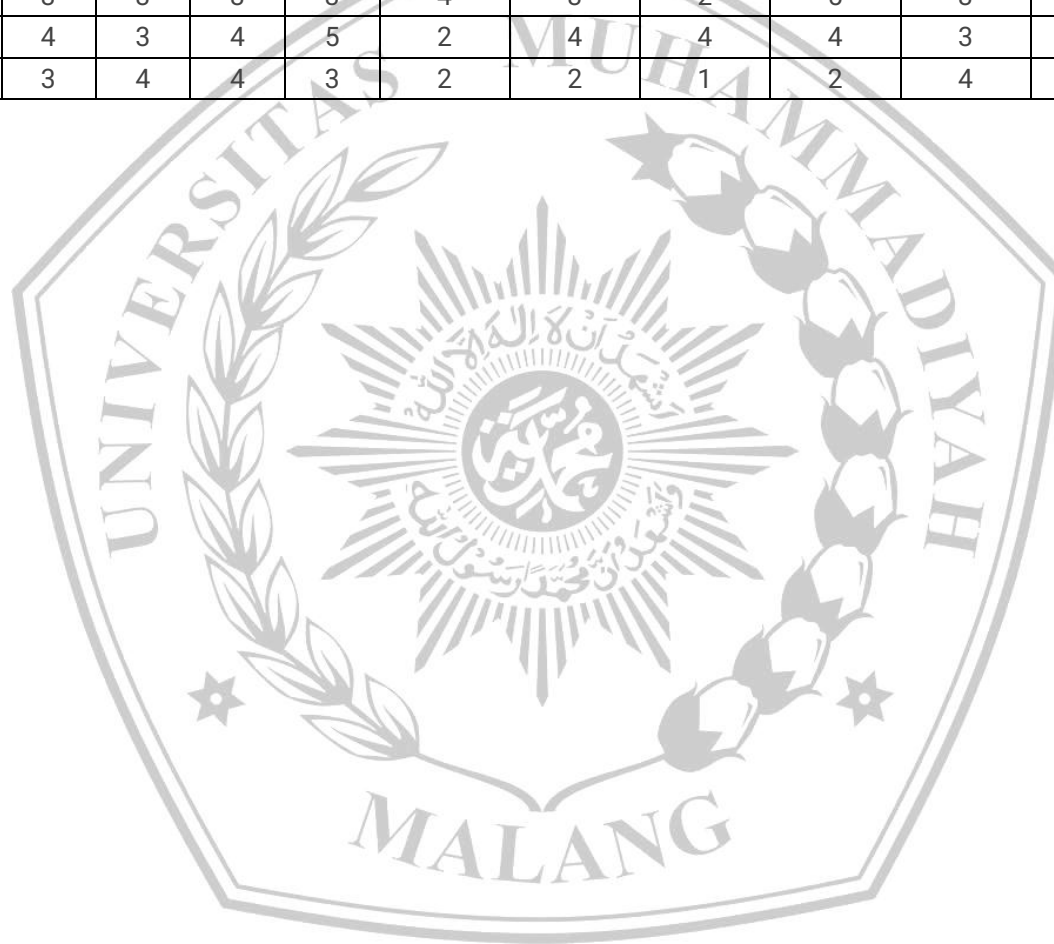
NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
61	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
62	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3
63	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5
64	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4
65	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5
66	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4
67	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
68	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4
69	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3
70	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2
71	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4
72	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
73	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4
74	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2
75	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4
76	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
77	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
78	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3	1	2	2	1	3	2	2
79	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
80	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
81	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
82	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
84	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5

NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
85	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
86	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
87	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
88	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
89	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
90	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
91	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
92	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
93	4	3	4	3	4	2	2	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4
94	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
95	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
96	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
97	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
98	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
99	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
100	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
101	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
102	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
103	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
104	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5
105	3	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4
106	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3
108	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5

NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
109	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4
110	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5
111	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
112	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
113	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
114	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
115	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
116	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
117	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
118	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
119	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
120	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
121	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
122	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5
123	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
124	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
125	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4
126	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
127	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
128	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
129	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4
130	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
131	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5
132	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4

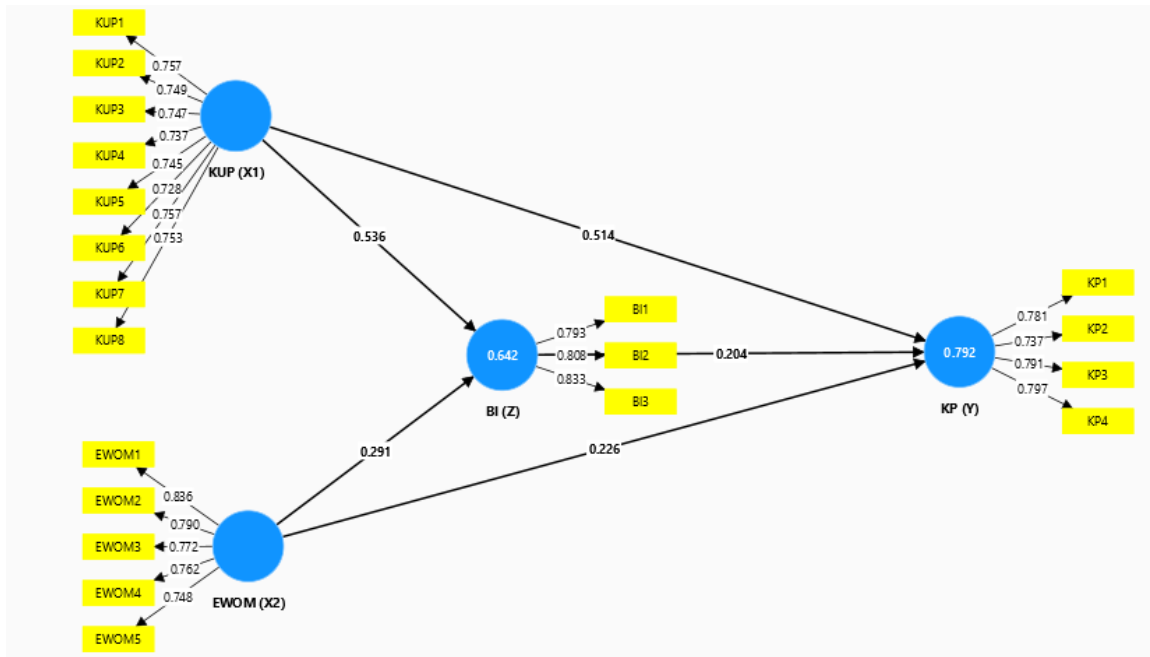
NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
133	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5
134	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
135	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5
136	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
137	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
138	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5
139	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
140	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
141	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
142	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
143	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
144	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
145	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5
146	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
148	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
149	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
150	5	3	3	4	1	2	1	5	4	3	3	1	5	3	2	1	1	3	2	3
151	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	4	2	1	2	3	3	4
152	5	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	1	3	4	2	2	3
153	3	3	1	4	3	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	2	4	3	3	2
154	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	5	4	2	1	3
155	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	2	3	4
156	2	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2	3	4	3	2	1	3	1	1

NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KUP6	KUP7	KUP8	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	BI1	BI2	BI3	KP1	KP2	KP3	KP4
157	4	4	5	3	4	2	1	4	3	3	2	5	1	4	5	3	2	3	4	3
158	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	4	3	4	5	2
159	3	4	5	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	2	1	4	4	3	3
160	3	3	4	5	3	4	4	3	2	2	1	2	4	3	3	5	4	3	3	4



### Lampiran 3: Hasil Olah Data SmartPLS

#### Model SEM-PLS (*Outer Model*)



#### Hasil *Outer Loadings*

	BI (Z)	EWOM (X2)	KP (Y)	KUP (X1)
BI1	0.793			
BI2	0.808			
BI3	0.833			
EWOM1		0.836		
EWOM2		0.790		
EWOM3		0.772		
EWOM4		0.762		
EWOM5		0.748		
KP1			0.781	
KP2			0.737	
KP3			0.791	
KP4			0.797	
KUP1				0.757
KUP2				0.749
KUP3				0.747
KUP4				0.737
KUP5				0.745
KUP6				0.728
KUP7				0.757
KUP8				0.753

**Hasil uji cronbach's alpha, composite reliability (rho\_a dan rho\_c), AVE**

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BI (Z)	0.741	0.742	0.853	0.659
EWOM (X2)	0.841	0.841	0.887	0.612
KP (Y)	0.781	0.780	0.859	0.604
KUP (X1)	0.887	0.887	0.910	0.558

**Hasil uji F-Square**

	BI (Z)	EWOM (X2)	KP (Y)	KUP (X1)
BI (Z)			0.072	
EWOM (X2)	0.060		0.058	
KP (Y)				
KUP (X1)	0.203		0.265	

**Hasil Uji R-Square**

	R-square	R-square adjusted
BI (Z)	0.642	0.637
KP (Y)	0.792	0.788

**Hasil Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect)**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
BI (Z) -> KP (Y)	0.204	0.200	0.072	2.838	0.005
EWOM (X2) -> BI (Z)	0.291	0.290	0.117	2.493	0.013
EWOM (X2) -> KP (Y)	0.226	0.232	0.112	2.006	0.045
KUP (X1) -> BI (Z)	0.536	0.539	0.120	4.473	0.000
KUP (X1) -> KP (Y)	0.514	0.513	0.087	5.923	0.000

**Hasil pengaruh tidak langsung / mediasi (specific indirect effect)**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
EWOM (X2) -> BI (Z) -> KP (Y)	0.059	0.057	0.030	2.009	0.045
KUP (X1) -> BI (Z) -> KP (Y)	0.110	0.109	0.049	2.231	0.026