

Lampiran 1 : Kuesioner

NO :



Kuesioner Penelitian Pengaruh *Brand Communication* terhadap *Customer Loyalty*, dengan *Customer Based Brand Equity*, *Customer Value* sebagai Variabel Intervening pada PT. Platinum Ceramics Industry di Surabaya.

Responden yang terhormat,

Saya selaku mahasiswa Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra yang sedang melakukan penelitian tentang **Pengaruh *Brand Communication* terhadap *Customer Loyalty*, dengan *Customer Based Brand Equity*, *Customer Value* sebagai Variabel Intervening pada PT. Platinum Ceramics Industry di Surabaya**. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir S-1. Demi tercapainya hasil penelitian yang diinginkan, kami memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu berpartisipasi mengisi kuesioner ini secara lengkap. Semua informasi yang diperoleh sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan hanya untuk kepentingan akademis. Tidak ada jawaban yang salah dalam pengisian kuesioner ini. Atas kerjasama dan partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Lingkarilah jawaban yang dipilih. Pilih salah satu jawaban saja untuk pertanyaan berikut ini.

SCREENING

- S1. Apakah anda merupakan retailer dari Platinum Ceramics?
- Ya (Lanjut ke pertanyaan berikutnya)
 - Tidak (Terima kasih atas partisipasi Anda)
- S2. Sudah berapa lama anda menjadi retailer dari Platinum Ceramics ?
- Sejak tahun 2010 (Lanjut ke pertanyaan berikutnya)
 - Setelah tahun 2010 (Terima kasih atas partisipasi Anda)

Beri tanda (X) pada tabel berikut sesuai pilihan Anda

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

X1. BRAND COMMUNICATION

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
SALES FORCE						
1.	Sales person menguasai <i>product knowledge</i> dengan baik.					
2.	Sales person mampu mengetahui kebutuhan.					
3.	Sales person proaktif dalam menjalin hubungan.					
ADVERTISING						
4.	Iklan Platinum di billboard menarik perhatian.					
5.	Iklan Platinum di koran memberikan banyak informasi.					
6.	Iklan Platinum di majalah meningkatkan <i>brand awareness</i> perusahaan.					
TRADE SHOW						
7.	Launching Platinum menjadi media komunikasi yang efektif untuk memperkenalkan motif baru dengan retailer					
8.	Mengikuti pameran bahan bangunan menjadi media komunikasi yang efektif.					
9.	Kegiatan <i>Retail Gathering</i> menjadi media komunikasi yang efektif bagi para retailer untuk bertukar pikiran.					
DIRECT MARKETING						
10.	Order yang dilakukan via telepon dengan <i>sales admin</i> memudahkan transaksi pembelian.					
11.	Aktivitas pemasaran di media sosial instagam dan website menjadi media komunikasi yang efektif.					
12.	Catalog produk memudahkan untuk memilih motif keramik yang ingin dibeli.					

Y1. CUSTOMER BASED BRAND EQUITY

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
BRAND SALIENCE						
1.	Pemasangan <i>sopsign</i> meningkatkan kesadaran retailer tentang adanya merek PLATINUM.					
2.	PLATINUM merupakan brand yang pertama kali muncul dibenak retailer ketika berbicara mengenai keramik.					
3.	Nama "PLATINUM" mampu mewakili identitas produknya sebagai keramik dengan design modern.					
BRAND IMAGERY						
4.	Bangga dapat menjadi salah satu retailer dari PLATINUM.					
5.	PLATINUM merupakan market leader di indsutri keramik.					
6.	PLATINUM merupakan brand yang populer di kalangan retailer keramik.					
BRAND PERFORMANCE						
7.	Kualitas produk dari PLATINUM memuaskan.					
8.	Harga jual produk yang diberikan kepada retailer dapat bersaing di pasar.					
9.	Retailer mendapatkan pelayanan yang baik dari PLATINUM					
BRAND FEELING						
10.	Menjual produk PLATINUM meningkatkan kelas sosial retailer					
11.	Retailer puas dengan produk PLATINUM					
12.	Kegiatan marketing program yang diadakan oleh PLATINUM menghibur.					

BRAND JUDGMENT						
13.	PLATINUM peduli dengan pendapat para retailer.					
14.	PLATINUM selalu menepati janjinya.					
15.	PLATINUM merupakan brand keramik yang selalu berinovasi.					
BRAND RESONANCE						
16.	Kunjungan tim sales mempererat hubungan dengan perusahaan.					
17.	PLATINUM merupakan brand favourite.					
18.	Retailer berpartisipasi dalam setiap <i>event</i> yang diadakan PLATINUM.					

Y2. CUSTOMER VALUE

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
FUNCTIONAL VALUE						
1.	Design packaging untuk keramik aman.					
2.	Produk dari PLATINUM dapat menjawab kebutuhan pasar.					
3.	PLATINUM membantu pemasangan <i>panel display</i> dengan tepat sesuai layout toko.					
EMOTIONAL VALUE						
4.	Retailer merasa aman menjalin hubungan kerjasama dengan PLATINUM.					
5.	Retailer percaya diri dan yakin untuk menjual produk dari PLATINUM.					
6.	Menjadi retailer PLATINUM merupakan suatu pengalaman yang menyenangkan.					
SOCIAL VALUE						
7.	Pegawai PLATINUM mengenali retailer dengan akrab.					

8.	Banyak rekan merekomendasikan untuk menjual PLATINUM					
9.	PLATINUM memperlakukan retailer dengan baik.					

Z1. CUSTOMER LOYALTY

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
SAY POSITIVE THINGS						
1.	Bersedia menceritakan hal-hal positive tentang produk dari PLATINUM kepada pelanggan.					
2.	Bersedia menceritakan kelebihan produk PLATINUM dibandingkan keramik merek lain.					
3.	Bersedia mengklarifikasi pendapat negative pelanggan mengenai produk PLATINUM.					
BELONGING AND COMMITMENT						
4.	Berkomitmen untuk mendukung kemajuan PLATINUM.					
5.	Bersedia mempromosikan PLATINUM ke rekan-rekan bisnis lainnya.					
6.	Bersedia menempatkan <i>panel display</i> PLATINUM pada bagian paling depan di toko.					
CONTINUE PURCHASING						
7.	Bersedia membeli produk PLATINUM walaupun terdapat kenaikan harga.					
8.	Bersedia membeli beragam motif keramik baru yang dikeluarkan oleh PLATINUM di lain waktu.					
9.	Bersedia untuk setia menjadi <i>retailer</i> dari PLATINUM selama beberapa tahun kedepan.					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

Lampiran 2: Jawaban Responden

No	<i>Brand Communication</i>											
	X111	X112	X113	X121	X122	X123	X131	X132	X133	X141	X142	X143
1	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4
2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
8	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
9	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
10	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
11	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
12	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
13	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
14	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
15	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
20	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3
21	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
24	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
31	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
34	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
35	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
36	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
39	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
43	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5

47	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
48	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
51	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
52	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
55	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
57	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
62	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
65	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
69	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
70	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
71	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
74	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
75	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
76	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
78	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
79	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4
80	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
81	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
83	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
84	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
86	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
87	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
89	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
90	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
91	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
94	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
95	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3

98	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
99	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

<i>Customer Based Brand Equity</i>									
No	Y111	Y112	Y113	Y121	Y122	Y123	Y131	Y132	Y133
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	3	2
15	4	4	4	5	4	5	4	4	4
16	4	4	3	5	5	5	5	4	5
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4
18	5	5	4	4	4	4	4	5	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3
20	4	3	4	5	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4
23	4	4	4	5	5	5	5	4	5
24	4	4	4	4	5	4	4	4	5
25	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	5	4	4	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	4	4	4	3	4
28	4	5	4	4	3	3	4	5	3
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	5	5	5	4	5
31	4	5	5	3	4	4	5	5	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	5	4	4
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4
38	3	3	3	3	3	2	2	3	3
39	4	4	4	4	3	4	4	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	4	4	5	5
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	3	3	3	3	3	4	3	3	3
45	4	4	4	5	5	3	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3
50	4	4	4	3	3	4	3	4	4
51	3	3	3	4	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4
55	4	4	4	3	3	4	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	5	5	5	4	5	5	4	5	5
58	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	4	4	4	3	3	4	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	5	5	5	4	4	4	4	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	4	4	4	5	5	5
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	3	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	5	4
69	4	5	5	5	5	5	4	4	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	3	3	3	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	5	4	5	5	5	5	5	5	5
75	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4
77	4	3	4	3	4	4	4	4	4
78	4	5	5	5	5	5	5	4	5
79	5	3	3	3	3	3	4	5	3
80	4	4	4	3	4	4	4	5	4
81	5	4	4	4	4	4	4	5	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	4	4	4
85	5	4	4	4	4	4	4	5	4
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4
89	3	3	3	3	4	4	4	3	3
90	3	3	3	3	4	4	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	5	4
92	3	3	3	3	3	4	3	3	3
93	3	3	3	2	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	2	2	3	3

95	4	4	4	5	4	4	4	4	4
96	3	2	3	3	3	3	4	3	3
97	3	3	3	4	3	4	3	4	3
98	5	4	4	5	4	4	4	5	4
99	4	3	3	3	3	4	3	4	3
100	4	3	3	4	3	3	3	4	3

	<i>Customer Based Brand Equity (CBBE)</i>								
No	Y141	Y142	Y143	Y151	Y152	Y163	Y161	Y162	Y163
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	2	3	2	3	3	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	2	3	2	3	3	3	3	2	3
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4
16	3	5	3	4	5	5	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	5	4	4	5	4	5
19	3	3	3	4	4	3	4	3	4
20	4	4	4	3	5	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23	5	5	4	4	5	4	4	4	4
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	3	4
26	5	5	4	5	4	5	5	4	5
27	4	4	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	4	5	4	5	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	4	4	4	5	4	4
31	4	4	5	5	3	5	5	5	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3

39	3	3	4	4	4	3	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	4	4	5	4	4	4	5
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	5	5	4	4	5	4	4	5	5
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	5	4
48	4	4	4	3	4	4	3	4	4
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	5	3	4	4	3	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	3	4	4	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	5	3	4	5	3	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5
58	3	3	4	4	3	3	4	3	3
59	3	4	4	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	5	3	3
61	4	5	4	5	5	5	3	4	4
62	5	5	5	5	4	5	4	5	5
63	4	5	4	5	4	4	5	4	4
64	4	4	3	4	5	4	5	4	4
65	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	3
67	4	4	5	4	4	4	4	5	4
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4
69	5	5	5	4	4	4	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	3	3	3	4	4	4	3	3	4
72	3	3	4	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	2	3	3	3	3
74	5	5	4	5	5	4	5	5	5
75	3	3	4	3	3	4	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	5	4
77	4	4	4	4	4	5	4	4	3
78	5	5	5	4	4	4	5	5	4
79	3	3	3	5	5	3	3	3	4
80	4	4	5	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	4	5	4	4	4	4	5	4
84	4	5	4	4	4	4	4	4	3
85	4	4	5	4	4	4	4	4	3
86	4	4	3	4	4	4	4	4	3

87	4	4	4	4	4	4	3	4	4
88	4	4	5	4	4	4	4	4	3
89	3	3	4	3	4	4	4	3	3
90	3	4	3	3	2	3	3	3	3
91	4	4	5	4	4	4	4	5	4
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3
93	2	2	2	2	3	3	3	2	3
94	2	2	3	2	3	3	2	2	3
95	4	4	4	4	5	5	4	4	4
96	3	3	4	3	3	4	4	3	3
97	3	4	4	3	3	4	4	3	3
98	4	4	4	3	4	4	4	4	5
99	3	3	3	3	3	4	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4

No	<i>Customer Value</i>								
	Y211	Y212	Y213	Y221	Y222	Y223	Y231	Y232	Y233
1	4	4	5	4	4	4	4	4	5
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	4	3	4	5	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	2	3	3	4	3	3	3	3
6	4	3	4	4	4	3	3	4	4
7	5	5	5	5	5	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	3	4	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	4	4	4	4	3
12	4	4	5	5	5	4	4	5	5
13	3	2	3	3	3	2	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3
15	5	5	5	5	3	5	4	4	5
16	4	4	5	5	4	4	5	5	5
17	4	4	5	4	5	4	4	4	5
18	4	4	4	4	5	4	5	4	4
19	3	3	3	3	4	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	5	4	5	4
24	4	4	5	5	5	4	5	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	5	4	5	5	4	5
27	4	3	4	4	3	3	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	4	5	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4	5	4

31	4	3	3	4	4	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	5	4	4	4	5	4	5
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38	3	2	2	3	3	3	2	3	2
39	3	3	3	4	4	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	5	4	4	4	5	5	5
43	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	3	4	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3
46	4	5	5	5	5	4	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	3	3	3	4	4
49	2	3	3	3	3	2	2	3	3
50	3	4	4	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	5	5	4	4
53	3	4	4	4	4	3	3	4	4
54	4	5	5	5	4	4	4	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	3	4	4	4	3	3
57	4	5	4	5	5	4	4	5	5
58	4	3	4	3	4	4	4	3	3
59	3	4	3	4	3	3	3	4	3
60	3	4	3	4	4	3	3	4	4
61	4	5	5	5	5	5	5	5	4
62	4	5	4	4	4	4	4	5	5
63	4	5	4	5	4	4	4	5	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5	4	4	4	4
69	4	4	5	4	4	4	4	4	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	5	5	5	4	5	5	5	5	5
75	4	3	4	4	4	3	3	3	4
76	4	4	3	4	5	4	4	4	3
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	5	5	4	4	4	4	5

79	4	3	4	4	4	3	3	3	4
80	4	4	4	4	5	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	3	4	3	4	5	4	4	4	3
85	4	4	3	4	4	4	4	3	3
86	3	4	3	4	3	4	4	4	3
87	4	4	4	4	3	4	4	3	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3
89	3	4	2	4	3	4	4	3	2
90	4	3	2	4	4	4	3	4	2
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	3	3	3	3	4	4	4
93	3	3	2	3	3	4	3	3	3
94	3	3	3	3	3	2	3	3	3
95	4	4	4	3	4	4	5	4	4
96	4	4	3	4	3	4	3	3	4
97	3	4	3	3	3	3	4	3	4
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	3	4	3	3	4	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	<i>Customer Loyalty</i>								
No	Z111	Z112	Z113	Z121	Z122	Z123	Z131	Z132	Z133
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	5	5	4	5	5	5
8	4	4	3	4	4	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	3	4	5	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5

23	5	4	4	4	4	4	5	5	5
24	3	4	4	5	4	5	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	5	4	4	5	4	5	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	3	4	3	4	4
33	4	3	4	4	3	4	3	4	4
34	4	3	4	4	3	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	3	4	3	4	4
37	4	3	4	4	3	4	3	4	4
38	4	3	3	2	3	2	3	3	3
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	4	3	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	3	4	5	3	4	3	4	3
44	4	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	5	4	4	5	3	5	4	5
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	3	4	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4
56	4	3	3	4	3	4	3	3	3
57	5	5	5	4	5	5	5	5	5
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	4	3	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	4	5	5	4	5
61	5	5	5	4	5	5	5	5	5
62	4	4	5	5	4	4	4	5	4
63	4	3	3	4	3	3	3	4	3
64	5	4	4	4	4	5	5	5	5
65	3	3	4	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	4	5	5	4	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	4	4	4	5	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5

71	4	4	4	4	4	4	4	4	5
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	5	5	5	5	5	5	5	4	4
75	4	3	3	3	3	4	3	4	3
76	4	4	3	3	4	3	3	3	3
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	5	4	3	4
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	4	4	5	4	4	4	5
82	4	3	4	4	3	4	4	4	4
83	4	3	4	4	3	4	4	3	4
84	5	4	4	4	4	3	4	4	5
85	3	4	4	3	4	4	4	4	3
86	3	4	4	4	3	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	3	4	4	3	4
89	4	4	4	4	3	4	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	5	4	4	5	5	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	3	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	2	3	3	3
95	4	4	4	4	3	4	4	3	3
96	3	3	3	4	3	3	4	4	4
97	4	3	3	4	3	3	3	3	4
98	5	4	4	5	5	5	4	5	5
99	4	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	4	4	3	4	3

Lampiran 3: Output Analisa Deskriptif

Deskriptif	Mean	Std. Dev
Sales person menguasai <i>product knowledge</i> dengan baik.	3,77	0,733
Sales person mampu mengetahui kebutuhan.	3,73	0,646
Sales person proaktif dalam menjalin hubungan.	3,82	0,712
Iklan Platinum di billboard menarik perhatian.	3,90	0,671
Iklan Platinum di koran memberikan banyak informasi.	3,66	0,738
Iklan Platinum di majalah meningkatkan <i>brand awareness</i> perusahaan.	3,72	0,679
Launching Platinum menjadi media komunikasi yang efektif untuk memperkenalkan motif baru dengan retailer	3,96	0,677
Mengikuti pameran bahan bangunan menjadi media komunikasi yang efektif.	3,77	0,661
Kegiatan <i>Retail Gathering</i> menjadi media komunikasi yang efektif bagi para retailer untuk bertukar pikiran.	3,80	0,616
Order yang dilakukan via telepon dengan <i>sales admin</i> memudahkan transaksi pembelian.	3,74	0,642
Aktivitas pemasaran di media sosial instagam dan website menjadi media komunikasi yang efektif.	3,68	0,662
Catalog produk memudahkan untuk memilih motif keramik yang ingin dibeli.	3,84	0,689
Pemasangan <i>sopsign</i> meningkatkan kesadaran retailer tentang adanya merek PLATINUM.	3,86	0,600
PLATINUM merupakan brand yang pertama kali muncul dibenak retailer ketika berbicara mengenai keramik.	3,78	0,657
Nama “PLATINUM” mampu mewakili identitas produknya sebagai keramik dengan design modern.	3,78	0,610
Bangga dapat menjadi salah satu retailer dari PLATINUM.	3,74	0,673
PLATINUM merupakan market leader di indsutri keramik.	3,840	0,659
PLATINUM merupakan brand yang populer di kalangan retailer keramik.	3,96	0,677
Kualitas produk dari PLATINUM memuaskan.	3,80	0,693
Harga jual produk yang diberikan kepada retailer dapat bersaing di pasar.	3,94	0,645
Retailer mendapatkan pelayanan yang baik dari PLATINUM	3,86	0,664
Menjual produk PLATINUM meningkatkan kelas sosial retailer	3,74	0,687
Retailer puas dengan produk PLATINUM	3,87	0,702
Kegiatan marketing program yang diadakan oleh PLATINUM menghibur.	3,80	0,693

PLATINUM peduli dengan pendapat para retailer.	3,89	0,662
PLATINUM selalu menepati janjinya.	3,80	0,663
PLATINUM merupakan brand keramik yang selalu berinovasi.	3,84	0,543
Kunjungan tim sales mempererat hubungan dengan perusahaan.	3,89	0,63
PLATINUM merupakan brand favourite.	3,76	0,709
Retailer berpartisipasi dalam setiap <i>event</i> yang diadakan PLATINUM.	3,73	0,614
Design packaging untuk keramik aman.	3,73	0,563
Produk dari PLATINUM dapat menjawab kebutuhan pasar.	3,82	0,684
PLATINUM membantu pemasangan <i>panel display</i> dengan tepat sesuai layout toko.	3,82	0,753
Retailer merasa aman menjalin hubungan kerjasama dengan PLATINUM.	3,88	0,621
Retailer percaya diri dan yakin untuk menjual produk dari PLATINUM.	3,90	0,671
Menjadi retailer PLATINUM merupakan suatu pengalaman yang menyenangkan.	3,74	0,642
Pegawai PLATINUM mengenali retailer dengan akrab.	3,84	0,659
Banyak rekan merekomendasikan untuk menjual PLATINUM	3,82	0,638
PLATINUM memperlakukan retailer dengan baik.	3,86	0,735
Bersedia menceritakan hal-hal positive tentang produk dari PLATINUM kepada pelanggan.	3,97	0,640
Bersedia menceritakan kelebihan produk PLATINUM dibandingkan keramik merek lain.	3,82	0,638
Bersedia mengklarifikasi pendapat negative pelanggan mengenai produk PLATINUM.	3,88	0,621
Berkomitmen untuk mendukung kemajuan PLATINUM.	3,93	0,621
Bersedia mempromosikan PLATINUM ke rekan-rekan bisnis lainnya.	3,76	0,680
Bersedia menempatkan <i>panel display</i> PLATINUM pada bagian paling depan di toko.	3,87	0,716
Bersedia membeli produk PLATINUM walaupun terdapat kenaikan harga.	3,86	0,664
Bersedia membeli beragam motif keramik baru yang dikeluarkan oleh PLATINUM di lain waktu.	3,85	0,622
Bersedia untuk setia menjadi <i>retailer</i> dari PLATINUM selama beberapa tahun kedepan.	3,93	0,667

Lampiran 4: PLS

Outer Loading

<i>Latent Variable</i>	<i>Indicator</i>	<i>Loadings</i>	<i>Indicator Reliability</i>	<i>Kesimpulan</i>
<i>Brand Communication</i>	X111	0,783	0,613	Cukup
	X112	0,777	0,604	Cukup
	X113	0,713	0,508	Cukup
	X121	0,754	0,569	Cukup
	X122	0,812	0,659	Cukup
	X123	0,792	0,627	Cukup
	X131	0,838	0,702	Baik
	X132	0,776	0,602	Cukup
	X133	0,747	0,558	Cukup
	X141	0,750	0,563	Cukup
	X142	0,727	0,529	Cukup
	X143	0,799	0,638	Cukup
	<i>Customer Based Brand Equity (CBBE)</i>	Y111	0,769	0,591
Y112		0,839	0,704	Baik
Y113		0,870	0,757	Baik
Y121		0,737	0,543	Cukup
Y122		0,841	0,707	Baik
Y123		0,667	0,445	Cukup
Y131		0,738	0,545	Cukup
Y132		0,790	0,624	Cukup
Y133		0,893	0,797	Baik
Y141		0,864	0,746	Baik
Y142		0,879	0,773	Baik
Y143		0,657	0,432	Cukup
Y151		0,721	0,520	Cukup
Y152		0,700	0,490	Cukup
Y153		0,677	0,458	Cukup
Y161		0,644	0,415	Cukup
Y162		0,830	0,689	Cukup
Y163	0,762	0,581	Cukup	
<i>Customer Value</i>	Y211	0,756	0,572	Cukup
	Y212	0,840	0,706	Baik
	Y213	0,847	0,717	Baik
	Y221	0,783	0,613	Cukup
	Y222	0,685	0,469	Cukup
	Y223	0,776	0,602	Cukup
	Y231	0,790	0,624	Cukup
	Y232	0,764	0,584	Cukup
	Y233	0,829	0,687	Cukup
<i>Customer Loyalty</i>	Z111	0,751	0,564	Cukup
	Z112	0,864	0,746	Baik

	Z113	0,825	0,681	Cukup
	Z121	0,738	0,545	Cukup
	Z122	0,840	0,706	Baik
	Z123	0,771	0,594	Cukup
	Z131	0,877	0,769	Baik
	Z132	0,844	0,712	Baik
	Z133	0,843	0,711	Baik

Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
<i>Brand Communication</i>	0,947	Reliable
<i>CBBE</i>	0,964	Reliable
<i>Customer Value</i>	0,936	Reliable
<i>Customer Loyalty</i>	0,948	Reliable

AVE

Variabel	AVE	Keterangan
<i>Brand Communication</i>	0,598	Valid
<i>CBBE</i>	0,601	Valid
<i>Customer Value</i>	0,619	Valid
<i>Customer Loyalty</i>	0,670	Valid

Latent Variable Correlations

Variabel	<i>Brand Communication</i>	<i>CBBE</i>	<i>Customer Value</i>	<i>Customer Loyalty</i>
<i>Brand Communication</i>	0,773			
<i>CBBE</i>	0,710	0,775		
<i>Customer Value</i>	0,733	0,766	0,787	
<i>Customer Loyalty</i>	0,628	0,695	0,719	0,818

Path Coefficients

Variabel	<i>Brand Communication</i>	<i>CBBE</i>	<i>Customer Value</i>	<i>Customer Loyalty</i>
<i>Brand Communication</i>		0,710	0,733	0,119
<i>CBBE</i>				0,307
<i>Customer Value</i>				0,397
<i>Customer Loyalty</i>				

R Square

Variable	R Square
<i>CBBE</i>	0,504
<i>Customer Value</i>	0,537
<i>Customer Loyalty</i>	0,574

Bootstrapping

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
<i>Brand Communication -> CBBE</i>	0,710	0,711	0,050	14,215
<i>Brand Communication -> Customer Value</i>	0,733	0,734	0,043	17,048
<i>Brand Communication -> Customer Loyalty</i>	0,628	0,628	0,052	12,005
<i>CBBE -> Customer Loyalty</i>	0,307	0,306	0,113	2,726
<i>Customer Value -> Customer Loyalty</i>	0,397	0,404	0,103	3,863