

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Nama saya Devi Nainggolan, mahasiswa Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia prodi Manajemen Pemasaran Internasional. Saya bermaksud untuk menyampaikan kuesioner penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Word of Mouth* di Instagram Terhadap *Brand Image Coffee House* “Kopi Sadis” (Studi pada *followers* **Kopi Sadis @kopisadis.id**)** untuk memenuhi tugas akhir semester, hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusun laporan skripsi.

Saya mengucapkan terimakasih banyak atas kesediaan saudara /saudari yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pernyataan dalam kuesioner ini. Informasi yang saudara/saudari berikan akan dijaga.

Hormat saya,

Devi Nainggolan

## Lanjutan

### A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin
  - Perempuan
  - Laki-laki
2. Pekerjaan
  - Guru/PNS
  - Wiraswasta
  - Karyawan
  - Pelajar/Mahasiswa
3. Usia
  - 16-20 tahun
  - 21-25 tahun
  - 26-30 tahun
  - 31-35 tahun
  - 35-40 tahun
  - >40 tahun
4. Seberapa sering anda mengakses instagram?
  - kurang dari 1 jam perhari
  - 1 sampai 2 jam perhari
  - lebih dari 3 jam perhari

### B. Pernyataan Penelitian

Berilah respon terhadap pernyataan dalam tabel dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan persepsi Saudara/i mengenai pernyataan tersebut. Skala respon adalah sebagai berikut:

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

## Lanjutan

### 1. *Electronic Word of Mouth*

No	Keterangan	1	2	3	4	5
<i>Intensity</i>						
1	Melalui instagram, saya sering mengakses informasi suatu produk atau usaha.					
2	Melalui instagram, saya mengetahui brand Kopi Sadis.					
3	Melalui instagram, saya mendapatkan informasi mengenai pilihan menu favorit di Kopi Sadis.					
<i>Valence of Opinion</i>						
4	Melalui instagram berminat berkunjung dan membeli produk atau menu di Kopi Sadis karena rekomendasi orang lain.					
5	Saya berminat berkunjung dan membeli produk atau menu di Kopi sadis karena banyaknya komentar positif yang ditulis oleh pengguna instagram.					
6	Melalui instagram, saya mendapat rekomendasi bahwa Kopi Sadis adalah pilihan yang tepat yang nyaman untuk ngobrol bersama teman.					
<i>Content</i>						
7	Melalui Instagram saya mendapat informasi mengenai variasi menu makanan dan minuman di Kopi Sadis.					
8	Melalui instagram saya mendapat informasi mengenai mengenai kualitas produk dan keunggulan Kopi Sadis.					
9	Melalui instagram saya mendapat informasi harga menu makanan dan minuman yang ditawarkan Kopi Sadis.					

## Lanjutan

### 2. *Brand Image*

No	Keterangan	1	2	3	4	5
1	Kopi Sadis memiliki nama dan logo yang mudah diingat					
2	Kopi Sadis terkenal dengan desain tempat yang menarik untuk di posting di instagram					
3	Kopi Sadis memiliki reputasi merek yang baik					
4	saya berkunjung ke kopi sadis karena tempatnya nyaman dan kekinian					
5	Kopi Sadis memberikan cita rasa produk yang lebih tinggi dari coffee house lain					
6	Menurut saya Kopi Sadis selalu menjaga kepercayaan pelanggan					
7	Bagi saya Kopi Sadis memberikan harga yang sesuai dengan kualitas dan layanan yang di dapat konsumen					
8	saya selalu merasa puas ketika berkunjung dan mengkonsumsi produk yang ditawarkan kopi sadis					

**-Terima Kasih atas Partisipasi Anda-**

## Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji validitas dan reliabilitas variabel X1

**Correlations**

		x1.1	x1.2	x1.3	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.612**	.669**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.612**	1	.677**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.669**	.677**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x1	Pearson Correlation	.864**	.867**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	3

### 2. Uji validitas dan reliabilitas variabel X2

**Correlations**

		x2.1	x2.2	x2.3	total_x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.622**	.526**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.622**	1	.564**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.526**	.564**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x2	Pearson Correlation	.861**	.871**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	3

Lanjutan

3. Uji validitas dan reliabilitas variabel X3

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	total_x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.507**	.480**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.507**	1	.500**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.480**	.500**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total_x3	Pearson Correlation	.790**	.827**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	3

4. Uji validitas dan reliabilitas variabel Y

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	total_y
y1	Pearson Correlation	1	.475**	.419**	.360**	.264**	.139	.360**	.212	.552**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.169	.000	.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	.475**	1	.545**	.563**	.311**	.338**	.302**	.376**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.001	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.419**	.545**	1	.634**	.463**	.491**	.510**	.523**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	.360**	.563**	.634**	1	.507**	.523**	.545**	.480**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	.264**	.311**	.463**	.507**	1	.486**	.564**	.358**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	.139	.338**	.491**	.523**	.486**	1	.488**	.542**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.169	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y7	Pearson Correlation	.360**	.302**	.510**	.545**	.564**	.488**	1	.492**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y8	Pearson Correlation	.212	.376**	.523**	.480**	.358**	.542**	.492**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total_y	Pearson Correlation	.552**	.681**	.803**	.812**	.695**	.711**	.742**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	8

## Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.29551342
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		.787
Asymp. Sig. (2-tailed)		.565

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 2. Uji multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.237	1.674		4.920	.000		
	intensity	-.165	.182	-.080	-.908	.366	.380	2.632
	valence of opinion	.662	.226	.293	2.926	.004	.291	3.435
	content	1.495	.207	.658	7.212	.000	.351	2.846

a. Dependent Variable: brand image

### 3. Uji Heterokedastis

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.474	1.068		.444	.658
	intensity	-.138	.116	-.194	-1.189	.237
	valence of opinion	.046	.144	.060	.321	.749
	content	.172	.132	.220	1.301	.196

a. Dependent Variable: ABS\_Res

### 4. Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848 <sup>a</sup>	.719	.710	2.044	2.007

a. Predictors: (Constant), content, intensity, valence of opinion

b. Dependent Variable: brand image

## Lampiran 4. Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.237	1.674		4.920	.000
	Intensity	-.165	.182	-.080	-.908	.366
	valence of opinion	.662	.226	.293	2.926	.004
	Content	1.495	.207	.658	7.212	.000

a. Dependent Variable: Brand Image

## Lampiran 5. Uji Hipotesis

### 1. Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.237	1.674		4.920	.000
	Intensity	-.165	.182	-.080	-.908	.366
	valence of opinion	.662	.226	.293	2.926	.004
	Content	1.495	.207	.658	7.212	.000

a. Dependent Variable: Brand Image

### 2. Uji f

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1027.371	3	342.457	81.970	.000 <sup>b</sup>
	Residual	401.069	96	4.178		
	Total	1428.440	99			

a. Dependent Variable: Brand Image

b. Predictors: (Constant), Content, Intensity, valence of opinion

### 3. Uji Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 <sup>a</sup>	.719	.710	2.044

a. Predictors: (Constant), Content, Intensity, valence of opinion



**Lampiran 6. Data Penelitian**

NO	INTENSITY (X1)			TOTAL X1	VALENCE OF OPINION (X2)			TOTAL X2	CONTENT (X3)			TOTAL X3	BRAND IMAGE (Y)					BRAND IMAGE			TOTAL Y
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	3	11	4	3	4	4	4	3	4	4	30
2	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	3	12	5	4	5	4	4	3	5	4	34
5	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	4	3	4	4	4	31
6	3	4	3	10	3	4	4	11	5	4	3	12	4	4	4	4	4	4	5	4	33
7	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	3	4	4	4	4	4	31
9	4	3	3	10	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	3	4	4	5	4	32
10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	4	4	4	3	31
11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	4	5	5	5	5	38
12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	3	3	4	4	4	29
15	5	4	5	14	4	3	5	12	5	5	5	15	4	3	5	4	4	4	5	5	34
16	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	4	3	5	5	5	5	35
17	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	5	4	4	5	5	5	37
18	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	4	4	4	3	31
19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40

21	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	4	4	3	4	4	33
22	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	3	3	4	4	30
23	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	3	12	5	5	5	5	5	4	5	4	38
24	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	4	5	5	5	35
25	3	5	5	13	4	4	4	12	5	3	4	12	4	4	4	5	5	5	5	3	35
26	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	4	4	4	4	3	3	30
27	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	5	5	5	5	4	39
28	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
30	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	3	4	3	30
31	3	3	3	9	4	4	3	11	5	4	3	12	4	4	4	4	4	4	5	4	33
32	5	4	5	14	5	5	5	15	3	5	4	12	5	5	5	3	3	4	3	5	33
33	5	4	5	14	4	3	5	12	5	5	5	15	3	4	5	4	5	5	5	5	36
34	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	2	8	4	4	3	3	3	3	3	3	26
35	5	5	5	15	5	4	3	12	5	4	4	13	4	4	3	4	3	4	5	4	31
36	4	3	3	10	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	4	11	5	5	3	4	4	3	4	3	31
38	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	4	14	4	3	3	3	3	3	5	5	29
39	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	3	11	4	4	4	4	4	3	4	4	31
40	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
42	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	4	11	5	5	3	3	3	3	4	3	29
43	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	4	4	4	5	36
44	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	3	4	3	4	4	27
45	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	4	3	4	3	4	30

46	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	5	3	4	4	5	35
47	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	5	5	4	5	5	38
48	3	4	4	11	5	3	4	12	4	5	3	12	4	5	5	5	5	5	4	5	38
49	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	3	3	3	4	4	4	28
50	4	3	4	11	3	3	4	10	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	5	5	38
51	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	4	4	31
52	3	3	4	10	3	3	5	11	3	4	3	10	4	3	3	3	3	4	3	4	27
53	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	4	3	3	3	3	3	26
54	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	5	5	38
55	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	3	3	4	4	5	5	5	4	33
56	4	5	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	5	5	5	5	5	4	37
57	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	5	4	4	4	32
58	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	3	5	4	3	4	4	4	4	31
59	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	4	5	5	5	5	38
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	4	3	4	4	4	3	30
62	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	3	4	4	4	3	4	4	4	30
63	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	5	4	5	4	5	37
64	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	5	3	4	4	4	4	33
65	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	5	14	3	4	4	4	4	5	4	5	33
66	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	4	5	4	5	5	35
67	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	3	5	4	4	3	31
68	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	5	5	5	5	5	39
69	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	3	3	5	4	3	30
70	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	4	4	5	4	4	33

71	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	3	4	4	4	3	4	30
72	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	4	13	3	4	4	4	3	5	4	5	32
73	4	4	3	11	4	4	4	12	5	3	3	11	4	4	4	4	3	4	5	3	31
74	4	4	3	11	4	4	4	12	4	5	3	12	4	5	4	4	4	4	4	5	34
75	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	4	4	3	4	4	31
76	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	4	4	4	5	33
77	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
78	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	5	4	4	4	4	3	4	3	31
79	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	5	4	4	5	4	37
80	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	3	4	4	4	4	32
81	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	5	4	4	4	33
82	4	3	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	4	3	4	3	4	4	4	3	29
83	3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	4	3	31
84	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	4	4	4	4	4	33
85	4	4	3	11	4	3	5	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	5	4	4	32
86	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	5	4	5	5	5	38
87	4	4	3	11	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	5	13	4	3	4	3	4	3	4	4	29
89	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	4	4	5	5	5	5	36
90	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	4	3	3	10	4	5	4	13	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	4	4	31
92	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	3	12	3	4	4	5	4	5	4	5	34
93	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
94	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32

96	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	4	4	31
97	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	5	5	4	5	5	37
98	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	3	4	4	4	5	32
100	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	4	4	31

