

# **KAJIAN METODE ALGORITMA C4.5 UNTUK MENGHITUNG TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN J.CO DONUTS DAN DUNKIN DONUTS**

**Oleh :**

**Nama : Muhamad Syahdhan Safputra**

**NIM : 47130218**

**Skripsi**

**Di ajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**Jurusan Sistem Informasi**

**Konsentrasi Business Intelligence**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**2020**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

# PENGESAHAN

## KAJIAN METODE ALGORITMA KLASIFIKASI C4.5 UNTUK MENGHITUNG TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN J.CO DONUTS DAN DUNKIN DONUTS

Diajukan Oleh

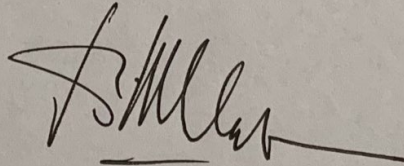
Nama : Muhamad Syahdhan Safputra

NIM : 47130218

Jakarta, 9 Juni 2020

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



(Budi Wasito, S. Kom., M.M., M.Kom.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## ABSTRAK

Muhamad Syahdhan Saffputra / 47130218 / 2020 / Kajian Metode Algoritma C4.5 Untuk Menghitung Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts / Budi Wasito, S.Kom., M.M., M.Kom.

Perkembangan ekonomi Indonesia sudah berkembang dan mencapai tahap kemajuan yang cukup pesat, dengan adanya perkembangan bisnis Food and Beverages yang sudah berkembang. Bisnis Food and Beverages yang awalnya bermula dari pasar produk makanan yaitu Donut, telah berkembang menjadi bisnis Food and Beverages modern.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Dimana di dalam Skala Likert ini terdapat dimensi - dimensi seperti *Tangible* (produk – produk fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsive* (responsivitas), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (Empati). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan teknik algoritma C4.5 *Decision Tree*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 582 masing - masing konsumen J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts.

Kepuasan pelayanan terhadap pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli konsumen, Selain itu, stok barang yang ada di masing masing gerai pun mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan terhadap pelanggan untuk J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts sudah baik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variable kepuasan pelayanan pelanggan sangat mempengaruhi minat beli konsumen J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts.

**Kata Kunci:** Dimensi - dimensi, Kepuasan Pelayanan Pelanggan, Minat Beli konsumen

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) (Jurnal Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRACT

Muhammad Syahdhan Safputra / 47130218 / 2020 / Study of C4.5 Algorithm Method for Calculating Customer Service Satisfaction Level of J.CO Donuts and Dunkin 'Donuts / Budi Wasito, S.Kom., M.M., M.Kom.

The development of the Indonesian economy has progressed and reached a fairly rapid stage of progress, with the development of the Food and Beverages business that has developed. The Food and Beverages business, which originally started from the food product market, Donut, has developed into a modern Food and Beverages business.

The theory used in this study is the Likert Scale. Where in this Likert Scale there are dimensions such as Tangible (physical products), Reliability (reliability), Responsive (responsivity), Assurance (assurance) and Emphaty (Empathy). The variable in this study is customer service satisfaction.

The objects of this research are J.CO Donuts and Dunkin 'Donuts. The method used in this research is descriptive analysis with C4.5 Decision Tree algorithm technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 582 consumers each J.CO Donuts and Dunkin 'Donuts.

Service satisfaction to customers has a significant influence on consumer buying interest. In addition, the stock of goods in each outlet also has a significant influence on consumer buying interest. This research shows that customer service satisfaction for J.CO Donuts and Dunkin Donuts is good.

The conclusion of this study is that customer service satisfaction variables greatly affect consumer buying interest J.CO Donuts and Dunkin 'Donuts.

**Keywords:** Dimensions, Customer Service Satisfaction, Consumer Purchase Interest



© Dilindungi Hak Cipta dan Paten. Tidak diperbolehkan untuk menyalin, mendistribusikan, atau menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan ridho-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan skripsi dengan judul “Kajian Metode Algoritma C4.5 Untuk Menghitung Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan J.CO Donuts dan Dunkin’ Donuts”

Penulis menyadari skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah ikut berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis secara khusus ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Budi Wasito, S. Kom., M.M., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus dosen pengajar di Kwik Kian Gie School of Business, yang selalu sabar dalam membimbing dan bertukar pikiran, memberikan saran, waktu, dan tenaga sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis sejak dari awal semester sehingga penulis menyelesaikan pendidikan strata satu.
3. Kepada ayahanda H. Safrudin Prawiranegara dan ibunda HJ. Agustina Maulani yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga untuk kakak tercinta Zulmi Hendrik, Tanti Maria Safputri dan Mohamad Tino Safputra yang memberikan dukungan, doa serta perhatian kepada penulis.



4. Para keponakan yaitu Chantika Syafana Zultantia, Zaki Arkan Zidan dan Prinsa Syakila Zultantia yang telah memberika dukungan dan doa untuk penulis.

5. Keluarga Rohis Al – Ashri khususnya Jessica Angel Laurrine Goretty, Muhammad Rifky Bajuri, Daffa Azrial, Calvin Rama Andesta, Dharru Dananjaya, Devangi Verdianto, Rikken Prahara, Vina Zavach, Dinda Rizki, Salima Ibnaty, Andrian Yudha, Satya Fida dan Farhan Aditya yang memberikan semangat dan doa agar penulis tetap melanjutkan proses skripsi ini.

6. Para Sahabat seperti Muhammad Willy Adam dan Muhammad Ubaidillah yang selalu memberikan arahan, dorongan, mendoakan, memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Untuk seluruh responden yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang peneliti berikan, satu kuesioner dari kalian sangat berarti untuk hasil penelitian ini.

8. Untuk semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam proses pencarian informasi dan penyelesaian skripsi.

Penulis juga berharap diberikanya saran dan kritik yang membangun skripsi ini karena skripsi ini tidaklah sempurna dan masih banyak kekurangan. Karena dengan saran dan kritik dapat membawa penulis ke arah yang lebih baik sehingga apa yang penulis buat dapat berguna bagi orang lain. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Jakarta, Januari 2020

Muhamad Syahdhan Safputra



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1. Identifikasi Masalah .....	6
2. Batasan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
A. Pengertian Sistem .....	9
B. Konsep Dasar Sistem .....	9
C. Pengertian Data .....	10
D. Pengertian Informasi .....	10
E. Konsep Dasar Informasi .....	10
F. Pengertian Sistem Informasi .....	11
G. Konsep Sistem Informasi .....	11
1. Blok masukan ( <i>input block</i> ) .....	11
2. Blok model ( <i>model block</i> ) .....	11
3. Blok keluaran ( <i>output block</i> ) .....	12
4. Blok teknologi ( <i>technology block</i> ) .....	12
5. Blok basis data ( <i>data base block</i> ) .....	12
6. Blok kendali ( <i>control block</i> ) .....	12
H. Data Mining .....	13
1. Pengertian Data Mining .....	13
a. Deskripsi .....	14
b. Estimasi .....	14
c. Prediksi .....	14
d. Klasifikasi .....	15
e. Pengklusteran .....	15
f. Asosiasi .....	15
2. Fungsi Data Mining .....	15
3. Jenis-Jenis Data Mining .....	16
a. <i>Class/Concept Description</i> .....	16
b. <i>Mining Frequent Patterns Associations, and Correlations</i> .....	16
c. <i>Classifications and Regression for Predictive Analysis</i> .....	17
d. <i>Cluster Analysis</i> .....	17



I. Database.....	17
1. Pengertian Database.....	17
2. Karakteristik Database.....	18
J. Klasifikasi C4.5.....	18
K. Decision Tree.....	19
L. Data Warehouse.....	20
1. Pengertian Data Warehouse.....	20
2. Karakteristik Data Warehouse.....	20
3. Sistem Data Warehousing.....	21
M. Rapid Miner.....	23
O. Kriteria Tingkat Kepuasan.....	23
1. Tangibles (Produk-produk fisik).....	24
2. Reliability (Keandalan).....	24
3. Responsiveness (Daya tanggap).....	24
4. Assurance (Jaminan).....	24
5. Emphaty (Empati).....	25
P. JCO. Donuts.....	25
Q. Dunkin' Donuts.....	25
R. Penelitian Terdahulu.....	26
<b>BAB III ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN.....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
1. Sejarah Objek Penelitian.....	28
a. J.CO Donuts.....	28
b. Dunkin' Donuts.....	30
B. Metode Penelitian.....	32
1. Teknik Pengumpulan Data.....	32
a. Wawancara.....	32
b. Kuesioner.....	32
2. Variabel Penelitian.....	33
3. Teknik Analisis Data.....	35
a. Business Understanding / Organizational Understanding.....	35
b. Data Understanding.....	35
c. Data Preparation.....	36
d. Modelling.....	36
e. Evaluation.....	36
f. Deployment.....	36
4. Metode C4.5.....	37
C. Teknik Pengukuran Data.....	38
1. Skala Likert.....	38
2. Skor Rata – Rata.....	40
3. Uji Validitas.....	40
4. Menghitung Nilai Entropy.....	41
5. Menghitung Gain Information.....	41
6. Menghitung Nilai Presisi, Recall, dan Akurasi.....	41
7. Teknik Perancangan GUI.....	42
<b>BAB IV PERANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN.....</b>	<b>43</b>
A. Rancangan Sistem.....	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





B. Analisis Data Kuesioner.....	43
1. Analisis Uji Validitas .....	43
2. Analisa Uji Realibilitas .....	47
3. Analisis Data Responden .....	49
a. J.CO Donuts .....	49
4. Analisis Deskriptif Variabel.....	53
a. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelayanan J.CO Donuts .....	53
b. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelayanan Dunkin’ Donuts.....	58
C. Entropy dan Information Gain .....	64
D. Hasil Pengujian .....	69
E. Analisa Hasil Pengujian .....	78
F. Rancangan Antar Muka.....	80
1. Tampilan Rancangan Splash Screen .....	80
2. Tampilan Rancangan Menu Utama.....	81
3. Tampilan Rancangan Tampilan Dataset Kuesioner.....	83
4. Tampilan Rancangan Hasil Penelitian .....	85
5. Tampilan Rancangan Decission Tree .....	86
6. Tampilan Rancangan Confusion Matrix .....	88
7. Tampilan Rancangan Tampilkan Kesimpulan.....	89
G. Implementasi Sistem .....	90
1. Graphical User Interface (GUI) Microsoft Access .....	90
2. Spesifikasi .....	90
3. Panduan Instalasi.....	91
4. Panduan Pemakaian .....	95
5. Evaluasi Sistem.....	102
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
A. Simpulan .....	103
B. Saran.....	103
Daftar Pustaka.....	105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel Kualitas Layanan .....	33
Tabel 3.2	Skala Likert.....	39
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas J.CO Donuts.....	44
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Dunkin’ Donuts .....	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Realibilitas J.CO Donuts.....	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Realibilitas Dunkin’ Donuts.....	48
Tabel 4.5	Profil Responden J.CO Donuts Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.6	Profil Responden J.CO Donuts Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.7	Profil Responden J,CO Donuts Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.10	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi J.CO Donuts Tangible.....	54
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi JCO Donut Realibility.....	55
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi JCO Donuts Responsiveness.....	56
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi JCO Assurance.....	57
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi JCO Donut Emphaty .....	58
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Dunkin’ Donuts Tangible .....	59
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Dunkin’ Donuts Realibility.....	60
Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Dunkin’ Donuts Responsiveness .....	61
Tabel 4.19	Distribusi Frekuensi Dunkin’ Donuts Assurance.....	62
Tabel 4.20	Distribusi Frekuensi Dunkin’ Donuts Emphaty .....	63
Tabel 4.21	Nilai <i>Entropy</i> dan <i>Information Gain</i> J.CO Donuts.....	64
Tabel 4.22	Nilai <i>Entropy</i> dan <i>Information Gain</i> Dunkin’ Donuts .....	65
Tabel 4.23	Evaluasi dan Validasi .....	78

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar blok sistem informasi yang berinteraksi .....	13
Gambar 3.1	CRISP-DM <i>Cycle</i> .....	37
Gambar 3.2	Prosedur Penelitian .....	38
Gambar 3.3	Confusion Matrix.....	42
Gambar 4.1	Tampilan Process <i>RapidMinerStudio</i> .....	70
Gambar 4.2	Read Excel .....	70
Gambar 4.3	Data Import Wizard Step 1 .....	71
Gambar 4.4	Data Import Wizard Tahap 2 .....	71
Gambar 4.5	Data Import Wizard Tahap 3 .....	72
Gambar 4.6	Proses Decission Tree.....	72
Gambar 4.7	<i>Text View Decission Tree</i> .....	73
Gambar 4.8	<i>Decission Tree</i> .....	73
Gambar 4.9	Tampilan Proses Pengolahan Hasil Pengujian .....	74
Gambar 4.10	Pengolahan Data Training dan Data Testing.....	74
Gambar 4.11	Alur Proses Pengolahan.....	75
Gambar 4.12	Confusion Matrix JCO Donut.....	75
Gambar 4.13	Confusion Matrix Dunkin' Donuts.....	77
Gambar 4.14	Tampilan Rancangan Splash Screen.....	80
Gambar 4.15	Tampilan Rancangan Menu Utama .....	81
Gambar 4.16	Tampilan Rancangan Tampilan Dataset Kuesioner .....	83
Gambar 4.17	Tampilan Rancangan Hasil Penelitian.....	85
Gambar 4.18	Tampilan Rancangan Decission Tree .....	86
Gambar 4.19	Tampilan Rancangan Confusion Matrix.....	88
Gambar 4.20	Tampilan Rancangan Tampilkan Kesimpulan.....	89
Gambar 4.21	Langkah 1 Instalasi <i>RapidMiner</i> .....	91
Gambar 4.22	Langkah 2 Instalasi <i>RapidMiner</i> .....	92
Gambar 4.23	Langkah 3 Instalasi <i>RapidMiner</i> .....	93
Gambar 4.24	Tampilan Preview Microsoft Access.....	94
Gambar 4.25	Tampilan Installing Microsoft Access.....	94
Gambar 4.26	Tampilan Enter Product Key di Microsoft Access .....	95
Gambar 4.27	<i>Open Screen</i> .....	96
Gambar 4.28	Menu Utama .....	96
Gambar 4.29	Tampilan Dataset Kuesioner.....	98
Gambar 4.30	Tampilkan Hasil Pengujian.....	99
Gambar 4.31	Tampilkan <i>Decision Tree</i> .....	100
Gambar 4.32	Tampilkan Confusion Matrix .....	101
Gambar 4.33	Tampilkan Kesimpulan.....	102

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner J.CO Donut .....	108
Lampiran 2 : Data Responden J.CO Donut .....	113
Lampiran 3 : Data Responden Dunkin Donut .....	147
Lampiran 4 : Data Kuesioner Dunkin’ Donuts.....	188
Lampiran 5 : Hasil Output Validitas JCO .....	193
Lampiran 6 : Hasil Output Validitas Dunkin’ Donut .....	195
Lampiran 7 : Hasil Output Reabilitas J.CO Donut.....	198
Lampiran 8 : Hasil Output Reabilitas Dunkin’ Donut.....	198



1. Penulisan karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.