



Lampiran 1 : Kuesioner J.CO Donut

C

ANALISIS KOMPARASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN J.CO Donuts

Saya Muhammad Syahdhan Safputra, jurusan Sistem Informasi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pelayanan J.CO Donuts. Mohon bantuannya dan saya ucapkan terima kasih untuk kalian yang berkenan mengisi Kuisisioner ini.

Sangat Tidak Puas = 1
Tidak Puas = 2
Cukup Puas = 3
Puas = 4
Sangat Puas = 5

Jenis Kelamin

Pria

Wanita

Usia

15 - 17

18 - 20

21 - 23

24 Tahun ke atas

Pekerjaan

Karyawan

Mahasiswa/i atau Pelajar

Wiraswasta

Lainnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Menurut saya kerapihan barang pada gerai J.CO Donuts sudah cukup rapih

(C) Hak cipta milik

KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya barang-barang yang dijual di gerai J.CO Donuts lengkap

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya barang-barang yang dijual di gerai J.CO Donuts tidak pernah kehabisan / stock selalu tersedia

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya distribusi barang baru gerai J.CO Donuts cukup cepat

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya kebersihan gerai J.CO Donuts sudah cukup bersih

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya kelengkapan fasilitas di gerai J.CO Donuts sudah cukup memadai

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Menurut saya kerapian setiap karyawan J.CO Donuts sudah cukup rapih

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

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya gerai J.CO Donuts sudah memiliki tempat parkir yang cukup memadai

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya jadwal pembukaan gerai J.CO Donuts sudah tepat waktu sesuai prosedur yang ada

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

...

Menurut saya keamanan gerai J.CO Donuts sudah dapat dipercaya

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya karyawan J.CO Donuts dapat menjelaskan produk yang dijual dengan baik

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya karyawan J.CO Donuts memiliki komunikasi yang baik dan benar kepada setiap konsumen

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Menurut saya karyawan J.CO Donuts siap sedia membantu keperluan konsumen

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

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan J.CO Donuts menjaga sopan santun kepada setiap konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya kasir J.CO Donuts sudah cukup cepat dalam melayani konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan J.CO Donuts dapat menyelesaikan keluhan konsumen dengan baik

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya pelayanan karyawan J.CO Donuts kepada konsumen selalu ramah

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan J.CO Donuts melayani konsumen dengan cepat

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Menurut saya karyawan J.CO Donuts sudah menunjukkan memiliki kredibilitas yang baik

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

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan J.CO Donuts sudah memahami kebutuhan konsumen dengan baik

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

...

Menurut saya karyawan J.CO Donuts sudah memberi perhatian yang cukup kepada konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Lampiran 2 : Data Responden J.CO Donut

No	TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
1	5	5	10
2	5	4	9
3	3	3	6
4	4	5	9
5	1	2	3
6	4	4	8
7	4	5	9
8	4	4	8
9	5	4	9
10	5	4	9
11	4	3	7
12	5	4	9
13	4	3	7
14	5	5	10
15	4	3	7
16	5	4	9
17	1	2	3
18	4	5	9
19	1	1	2
20	4	4	8
21	2	2	4
22	3	3	6
23	4	4	8
24	5	5	10
25	5	4	9
26	4	4	8
27	3	4	7
28	4	3	7
29	4	4	8
30	4	4	8
31	3	3	6
32	5	5	10
33	4	5	9
34	4	5	9
35	3	2	5
36	3	3	6
37	2	2	4
38	3	3	6
39	5	4	9

No	TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
40	3	2	5
41	3	4	7
42	3	3	6
43	4	3	7
44	3	3	6
45	3	4	7
46	3	3	6
47	2	4	6
48	5	4	9
49	4	4	8
50	5	5	10
51	4	4	8
52	3	2	5
53	4	4	8
54	4	4	8
55	3	3	6
56	4	4	8
57	5	3	8
58	4	4	8
59	5	5	10
60	3	4	7
61	3	4	7
62	4	4	8
63	4	3	7
64	4	4	8
65	3	4	7
66	4	4	8
67	3	4	7
68	4	4	8
69	4	4	8
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	5	4	9
74	5	4	9
75	3	4	7
78	4	4	8
79	4	3	7
80	4	4	8
81	4	4	8
82	5	4	9
83	4	2	6
84	3	4	7
85	4	4	8
86	4	4	8
87	4	4	8
88	4	5	9

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

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



TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
3	3	6
4	4	8
4	4	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	4	7
4	4	8
4	4	7
4	4	7
3	3	7
4	4	7
4	4	9
4	4	7
4	4	7
4	4	7
3	3	7
3	3	7
4	4	7
4	4	8
4	4	7
4	4	8
3	3	8
4	4	8
4	4	8
5	5	10
5	5	9
4	4	8
3	3	6
4	4	7
4	4	8
5	5	10
4	4	8
4	4	8
5	5	10
4	4	7
3	3	7
4	4	8
3	3	7
4	4	8
3	3	7
4	4	8
3	3	6
4	4	8

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

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

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	4	8
4	4	8
4	3	7
3	4	7
3	4	7
4	5	9
4	5	9
4	5	9
4	5	9
4	5	9
4	4	8
3	4	7
5	3	8
3	4	7
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	4	7
3	4	7
4	4	8
4	4	8
4	4	8
5	5	10
5	4	9
4	3	7
4	4	8
4	3	7
3	4	7
4	3	7
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	3	7
4	4	8
4	3	7
3	4	7
4	4	8
3	3	6
4	3	7
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	4	7
4	4	8
5	5	10
4	5	9
4	4	8



TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	4	8
5	5	10
4	4	8
5	5	9
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	5	10
4	4	8
4	4	8
3	3	6
2	2	7
3	3	6
5	5	10
5	5	9
5	5	10
4	4	8
4	4	8
4	4	8
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	5	10
4	4	9
4	4	9
3	3	5
4	4	7
5	5	7
5	5	10
5	5	8
4	4	9
2	2	4
3	3	5
5	5	10
5	5	7
4	4	7
5	5	8
3	3	7
5	5	9
4	4	8
5	5	10
4	4	8

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

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

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
3	4	7
2	3	5
5	5	10
4	4	8
5	4	9
4	4	8
4	4	8
5	5	10
5	4	9
4	4	8
4	4	8
5	5	10
4	5	9
5	5	10
5	4	9
4	5	9
4	5	9
4	5	9
1	1	2
5	4	9
5	5	10
4	4	8
5	4	9
4	4	8
5	5	10
4	5	9
5	5	10
5	4	9
5	5	10
4	5	9
4	4	8
5	5	10
5	4	9
5	3	8
5	3	8
4	5	9
3	3	6
4	4	8
4	5	9
4	4	8
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	4	9
5	4	9



TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	4	8
5	5	10
4	4	7
3	3	7
4	4	7
5	5	8
3	3	6
4	4	7
5	5	10
3	3	6
4	4	9
4	4	9
4	4	9
4	4	8
3	3	6
5	5	10
5	5	9
3	3	8
4	4	8
4	4	9
3	3	6
4	4	9
4	4	9
5	5	10
5	5	10
4	4	7
4	4	7
4	4	8
4	5	9
4	5	9
4	4	8
4	4	8
4	4	9
4	4	8
5	5	10
5	5	9
5	5	10
4	4	8
4	4	7
4	4	9
4	4	7
4	4	6
3	3	6
4	4	7
5	5	9
4	4	8
5	5	10
5	5	8
3	3	6
5	5	10

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

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

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
2	4	6
5	3	8
2	4	6
4	4	8
4	5	9
1	5	6
5	4	9
4	3	7
3	4	7
4	4	8
5	3	8
2	4	6
1	4	5
2	5	7
5	5	10
5	2	7
1	4	5
2	5	7
5	4	9
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	3	8
4	4	8
5	5	10
2	4	6
5	4	9
2	4	6
4	4	8
4	5	9
5	5	10
4	5	9
4	5	9
2	4	6
5	5	10
4	5	9
4	2	6
5	4	9
2	4	6
5	3	8
4	3	7
3	5	8
4	3	7
3	5	8
4	5	9
3	5	8
2	4	6
4	5	9
4	5	9
5	5	10

5
4
4
5
2
4
2
2
5
4
2
3
2
5
5
5
5
2
5

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

[illegible]

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	3	7
4	3	7
4	3	7
4	3	7
4	4	8
4	4	9
4	5	10
4	4	8
4	5	10
4	4	8
4	4	8
4	3	6
4	4	8
5	5	10
5	5	10
4	4	8
4	4	8
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	5	10
3	3	6
4	4	8
3	3	8
5	5	10
3	3	8
3	3	8
3	3	7
5	5	10
5	5	10
3	3	8
5	5	10
4	5	9
5	2	7

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

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
5	3	8
4	3	7
5	3	8
5	3	8
4	4	8
5	3	8
2	5	7
3	5	8
5	3	8
4	2	6
5	5	10
5	3	8
4	5	9
5	2	7
5	3	8
5	5	10
5	5	10
5	4	9
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	2	7
5	4	9
2	4	6
5	4	9
5	5	10
5	2	7
4	5	9
2	4	6
3	2	5
4	4	8
4	3	7
5	4	9
4	3	7



TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	3	7
	3	7
	5	9
	3	7
	5	9
	5	10
	3	7
	2	7
	3	8
	3	7
	3	7
	3	6

Hak Cipta Milik, BIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Data Responden J.CO Dimensi Realibility

R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
5	5	5	5	5	5	5	35
2	2	4	5	4	1	4	22
3	4	3	4	3	4	5	26
2	3	5	4	4	2	5	25
2	2	2	2	3	2	2	15
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	4	4	5	3	26
4	5	4	3	4	2	5	27
5	3	4	5	3	3	3	26
4	4	4	4	5	4	4	29
3	4	5	4	5	5	4	30
3	4	3	3	4	3	4	24
4	4	4	4	4	3	5	28
5	4	4	4	4	4	4	29
2	3	4	4	4	3	3	23
3	4	5	5	4	3	5	29
3	4	5	4	3	2	1	22
5	4	5	4	4	5	4	31
1	1	1	1	1	1	1	7
3	4	4	4	3	3	4	25
2	2	2	2	2	2	2	14
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	4	5	3	4	30
3	3	4	3	3	3	3	22
4	3	4	4	4	3	3	25
3	3	4	3	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	3	26
3	3	3	4	3	3	5	24
4	4	3	3	3	4	4	25
3	4	4	4	4	3	4	26
3	4	4	4	4	3	4	26
2	4	4	4	3	2	3	22
3	3	3	5	3	4	5	26
2	2	2	2	2	2	2	14
3	3	3	5	3	4	5	26
5	4	5	5	5	4	5	33
4	4	3	3	3	4	5	26
3	4	3	5	3	4	5	27
4	3	3	3	4	5	5	27
3	3	4	4	4	3	3	24
3	3	3	3	3	3	5	23
4	3	2	4	3	4	5	25
3	3	3	3	3	4	5	24
3	3	2	4	3	4	5	24
3	3	4	4	5	3	3	25
4	5	4	3	5	5	4	30
2	5	5	5	5	5	3	30
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	4	4	3	5	25
3	4	4	4	4	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	2	3	20
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	5	3	3	4	5	29
2	3	3	5	3	5	5	26
5	5	5	5	5	5	5	35
4	3	4	4	4	3	4	26
2	3	3	4	3	5	5	25
1	3	3	3	3	4	5	22
2	3	3	4	3	4	4	23
2	3	3	4	3	5	5	25
2	3	3	4	3	5	5	25
2	2	3	4	3	5	5	24
1	2	2	3	2	3	4	17
3	3	3	4	3	3	4	23

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
3	3	4	4	4	4	4	26
2	2	3	3	3	4	5	22
4	4	3	4	4	3	4	26
2	3	4	4	4	4	4	25
4	4	4	5	5	3	4	29
4	4	4	5	5	5	5	32
3	3	4	3	4	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	3	4	3	4	25
3	4	3	4	3	4	3	24
3	3	4	4	4	4	4	26
3	3	4	3	4	4	3	24
2	3	4	4	4	3	4	24
3	3	3	4	3	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	4	27
1	2	3	4	3	5	5	23
2	2	3	4	3	5	5	24
2	3	3	4	3	4	4	23
2	3	3	4	3	4	4	23
4	3	3	4	4	5	5	28
3	3	4	4	3	5	5	27
4	3	3	4	3	4	5	26
3	3	3	4	3	4	5	25
4	4	3	5	3	5	5	29
3	5	4	4	3	5	5	29
3	4	3	4	3	4	3	24
3	3	4	4	4	3	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
4	3	4	3	4	3	4	25
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	5	5	4	1	5	28
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	4	3	4	25
3	4	3	4	3	4	3	24
3	3	4	4	4	3	4	25
3	4	3	4	3	3	4	24
3	5	5	3	4	5	5	30
3	3	4	3	4	3	3	23
5	5	4	4	4	5	4	31
3	4	5	5	4	3	4	28
4	5	5	4	4	5	5	32
4	3	3	4	3	4	5	26
3	3	3	4	3	4	5	25
3	3	3	4	3	4	5	25
3	3	3	3	3	3	4	22
3	3	4	5	4	5	5	29
3	4	4	3	5	4	5	28
3	3	4	4	3	2	3	22
5	4	5	5	3	5	5	32
2	4	4	3	4	3	4	24
4	4	5	5	5	5	4	32
4	4	5	3	5	4	5	30
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	4	3	4	25
3	5	4	4	4	4	4	28
3	3	4	4	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
4	3	2	3	2	2	4	20
2	3	4	4	4	3	4	24
5	4	4	3	3	4	2	25
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	4	5	4	5	4	31
4	5	4	5	4	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	3	3	3	3	25
3	3	4	3	5	3	4	25
3	4	4	3	4	3	4	25
2	3	4	3	4	2	3	21
2	3	3	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	3	3	26
3	4	4	4	4	2	5	26
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	4	4	3	4	3	26
3	3	3	4	4	3	4	24
4	4	3	3	3	4	4	25
3	3	4	4	4	4	4	26
5	5	5	5	5	4	4	33
4	5	5	5	5	4	4	32
3	3	4	4	3	2	4	23
2	3	4	4	4	3	4	24
3	3	3	4	3	3	4	23
3	4	4	4	3	2	3	23
3	3	4	5	3	5	5	28
3	3	4	5	3	4	4	26
3	3	2	4	1	3	3	19
3	3	3	4	3	4	5	25
3	3	4	5	3	5	3	26
3	3	4	5	3	4	5	27
3	3	4	4	3	4	5	26
3	3	4	5	3	4	5	27
3	3	4	5	3	4	5	27
3	3	4	5	3	3	4	25
3	3	4	4	3	4	4	25
3	3	5	5	3	4	5	28
3	3	4	4	3	4	5	26
3	3	4	5	3	4	5	27
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	4	4	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	4	5	34
4	5	5	4	5	4	5	32
4	5	4	4	5	4	5	31
4	4	5	4	4	4	5	30
5	5	5	5	5	4	4	33
5	4	4	5	5	4	5	32
4	5	5	4	5	4	4	31
4	4	5	5	4	5	5	32
4	5	2	2	2	5	5	25
5	3	5	5	5	3	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
2	2	3	4	3	4	5	23
3	3	3	3	3	3	3	21
4	5	5	3	5	4	5	31

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	4	4	4	3	3	24
4	5	5	4	4	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	5	4	5	4	31
3	5	4	2	5	3	5	27
3	5	5	4	5	3	5	30
1	5	5	5	5	4	5	30
5	5	5	3	5	4	5	32
4	3	4	5	4	5	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	1	5	5	4	5	29
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	3	4	5	4	5	5	30
5	4	4	5	3	5	3	29
5	5	5	5	5	5	5	35
4	3	5	3	2	5	3	25
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	2	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	3	3	4	3	23
3	4	4	4	3	3	4	25
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	5	4	5	33
5	5	4	5	5	5	5	34
4	4	4	5	4	4	5	30
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	4	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	4	5	34
1	2	2	2	2	2	2	13
4	5	4	4	5	5	5	32
5	5	4	5	5	5	4	33
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	4	5	4	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	5	5	5	5	33
5	5	5	4	5	5	5	34
4	4	5	5	4	5	5	32
5	5	4	4	5	5	5	33
4	5	3	4	3	5	4	28
4	5	5	4	5	4	5	32
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	5	3	4	3	5	30
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	4	5	4	5	3	29
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	3	5	3	4	29

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
5	4	5	4	5	3	5	31
4	3	5	3	4	4	4	27
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	21
4	5	4	5	5	4	5	32
4	5	4	5	5	5	5	33
3	3	4	4	3	4	4	25
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	4	4	5	32
5	5	4	4	5	2	4	29
5	5	4	4	5	5	5	33
3	4	5	4	4	5	5	30
3	3	3	4	3	4	4	24
5	5	5	5	5	5	4	34
4	3	4	5	4	5	4	29
5	5	3	4	5	3	4	29
4	3	5	4	5	4	3	28
3	4	3	5	3	5	3	26
2	2	3	4	3	4	5	23
4	5	4	5	5	5	5	33
4	5	4	5	5	4	5	32
3	3	3	3	3	3	3	21
4	5	5	4	5	3	5	31
5	5	5	5	4	5	5	34
5	4	5	4	5	5	5	33
3	4	3	3	3	3	4	23
3	3	3	4	3	4	4	24
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	5	5	33
5	3	5	4	5	3	4	29
3	3	4	4	4	4	4	26
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	21
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	4	5	5	5	5	34
4	5	5	4	4	5	5	32
4	4	5	5	5	4	5	32
3	5	3	4	3	4	3	25
3	5	3	5	3	4	5	28
5	4	4	5	5	4	5	32
5	5	5	5	4	5	5	34
5	4	5	5	5	5	3	32
5	5	5	5	5	4	5	34
4	4	4	5	3	4	5	29
4	5	4	5	4	4	4	30
5	4	5	5	5	5	5	34
4	5	5	5	5	5	5	34
3	5	3	5	3	5	3	27
5	5	5	5	5	4	4	33
5	5	5	5	5	5	4	34
3	3	3	4	3	4	4	24
5	5	4	5	3	5	5	32
3	5	3	5	3	2	5	26
3	5	5	5	5	5	5	33
3	3	3	3	3	3	3	21
3	5	3	5	3	5	3	27
5	5	5	4	5	5	4	33
3	3	4	4	3	4	4	25
5	4	5	5	4	5	5	33
3	5	5	3	5	5	5	31
3	3	4	4	3	4	4	25
5	5	5	5	5	1	5	31
4	2	4	3	5	3	4	25
5	3	5	3	5	2	5	28
2	5	2	3	4	5	3	24
5	4	5	4	5	5	3	31
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	4	5	5	2	5	27

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
4	5	5	5	5	3	4	31
5	5	5	3	5	3	4	30
4	4	4	4	5	5	5	31
4	2	4	2	4	2	4	22
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	2	5	3	5	5	30
2	5	3	4	5	5	1	25
3	5	4	3	5	3	5	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	2	4	3	4	3	5	25
5	2	5	2	5	3	5	27
5	5	5	5	5	4	5	34
4	2	4	4	2	5	3	24
5	5	5	5	4	5	4	33
5	5	5	4	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	2	5	3	5	5	5	30
2	4	3	5	3	5	2	24
5	5	5	5	5	3	4	32
3	5	2	5	2	5	2	24
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	4	4	4	5	30
5	5	5	4	5	5	4	33
1	2	1	2	2	2	1	11
4	5	4	4	5	5	4	31
5	4	5	5	5	4	5	33
3	5	5	5	5	5	5	33
5	5	5	4	4	5	3	31
5	5	5	4	5	5	5	34
4	2	2	4	2	4	5	23
2	5	5	5	5	5	4	31
5	5	5	5	5	5	4	34
4	3	5	3	5	4	3	27
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	3	5	5	5	4	30
5	3	5	3	4	4	4	28
5	3	5	3	5	2	4	27
5	5	5	5	4	4	5	33
4	5	5	4	5	5	5	33
3	5	3	4	3	5	4	27
5	5	5	4	5	5	5	34
4	4	5	5	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	34
2	5	4	5	5	5	4	30
4	3	4	5	5	5	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	4	5	5	5	33
4	3	5	3	2	5	3	25
2	4	5	5	5	5	5	31
5	5	5	5	5	4	5	34
4	5	3	5	3	5	4	29
3	5	5	5	5	4	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	4	5	5	34
2	5	2	5	4	5	5	28
5	5	5	5	4	5	5	34
5	5	4	5	5	5	5	34
1	4	5	2	5	4	5	26
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	5	5	33
5	5	5	5	3	4	4	31
5	5	5	5	5	4	4	33

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
5	5	4	5	5	5	5	34
3	5	5	5	5	5	5	33
4	5	3	4	5	5	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	3	5	4	32
5	3	5	5	5	5	4	32
5	4	4	5	5	5	5	33
4	4	4	4	5	5	2	28
4	5	3	1	4	2	4	23
5	5	5	5	5	5	4	34
2	5	4	5	5	5	5	31
4	2	4	2	5	4	5	26
3	5	4	5	3	4	4	28
5	5	5	5	5	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	5	5	5	5	33
5	5	4	5	5	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	35
2	4	5	5	5	5	5	31
4	3	5	2	4	3	5	26
5	5	5	2	2	4	2	25
5	5	2	4	4	3	5	28
5	5	5	5	5	5	5	35
4	3	5	3	4	3	5	27
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	3	5	33
4	3	5	5	5	5	5	32
5	5	5	5	5	4	5	34
4	4	5	5	5	5	5	33
4	5	5	5	5	5	5	34
5	4	5	5	5	5	5	34
5	3	5	5	5	1	4	28
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	5	5	5	32
5	5	5	5	2	4	1	27
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	5	2	3	3	26
5	5	5	5	5	5	5	35
1	3	2	2	4	2	5	19
5	5	5	5	4	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	1	5	5	30
5	5	5	5	5	2	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	5	5	2	5	31
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	5	4	5	4	31
3	3	4	4	3	3	3	23
4	5	4	5	4	5	4	31
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	5	4	5	4	31
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	5	5	4	2	5	28
3	4	4	5	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	5	4	5	4	31
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	5	4	5	4	31
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	5	4	5	4	31
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	5	4	5	4	5	32
3	4	3	4	3	4	3	24
4	3	4	3	4	3	4	25

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Reality
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	5	4	5	4	31
3	4	3	4	3	4	3	24
3	3	5	4	4	2	2	23
3	4	3	4	3	4	3	24
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	4	4	3	4	4	27
3	4	4	4	4	3	4	26
4	4	3	4	3	4	3	25
4	3	5	3	4	3	4	26
4	3	4	3	4	3	4	25
4	3	4	3	4	4	3	25
3	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	4	3	4	26
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	3	4	32
4	4	4	4	3	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	5	5	3	5	30
5	5	5	5	5	3	5	33
4	5	5	5	4	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	4	5	5	5	5	34
5	4	5	3	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	3	5	3	5	5	31
5	1	5	5	5	5	2	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	3	5	1	5	28
5	3	5	2	5	1	4	25
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	2	5	5	1	3	5	26
5	3	4	2	5	5	5	29
5	3	5	3	5	4	2	27
5	3	4	5	5	2	3	27
5	2	5	1	4	1	4	22
4	4	4	4	4	4	4	28
5	2	5	5	3	5	4	29
2	4	2	5	4	3	5	25
2	4	4	4	5	5	5	29
5	2	5	2	5	4	5	28
5	2	4	3	5	4	2	25
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	4	5	5	5	32
5	5	5	5	4	5	5	34
5	3	5	5	2	5	2	27

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
5	2	5	5	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	3	5	3	31
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	4	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	3	5	2	3	4	24
5	5	5	5	4	4	5	33
3	4	4	5	5	5	5	31
1	3	1	2	1	3	2	13
5	5	3	2	5	3	5	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	2	4	2	4	2	4	23
4	5	5	5	4	4	5	32
2	4	2	4	3	4	3	22
4	4	5	4	4	5	5	31
2	5	3	4	2	4	4	24
4	3	4	5	4	3	4	27
5	4	3	2	5	1	4	24
5	3	5	5	3	5	3	29
4	3	4	3	4	3	4	25
3	5	5	5	5	5	4	32
5	4	4	4	4	5	5	31
4	5	4	3	4	3	4	27
5	4	4	4	2	5	2	26
3	5	4	4	5	5	5	31
4	5	3	4	3	4	3	26
5	3	4	4	4	4	4	28
5	3	4	5	5	5	5	32
3	3	4	3	4	4	4	25
3	4	4	4	4	4	4	27
3	3	3	3	3	4	4	23

© Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	5	14
4	5	5	14
2	2	2	6
4	4	4	12
3	4	4	11
4	5	2	11
5	3	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	3	10
3	3	4	10
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
3	2	1	6
5	4	5	14
1	1	1	3
4	4	4	12
2	2	2	6
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	4	14
4	4	4	12
4	3	4	11
3	3	3	9
4	5	5	14
4	4	4	12
3	3	5	11
4	4	3	11
4	3	5	12
4	3	5	12
3	3	2	8
4	3	5	12
2	2	2	6
5	3	5	13
4	4	5	13
4	5	4	13
4	3	4	11
4	3	4	11
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
3	3	4	10
3	2	4	9
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
4	5	5	14
3	3	5	11
5	5	5	15
4	4	5	13
3	2	5	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	4	4	11
3	4	4	11
3	2	4	9
2	1	3	6
3	2	4	9
4	4	4	12
3	2	3	8
3	3	3	9

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
4	4	3	11
4	5	3	12
3	4	3	10
3	3	3	9
4	3	4	11
4	3	5	12
3	3	3	9
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
3	2	4	9
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
3	3	4	10
3	2	3	8
3	3	4	10
3	3	4	10
3	4	3	10
4	4	4	12
3	4	3	10
3	4	3	10
4	3	4	11
3	4	3	10
4	5	4	13
3	4	3	10
3	4	3	10
3	4	3	10
3	4	3	10
4	3	4	11
4	3	4	11
3	4	3	10
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
3	3	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	4	14
3	3	3	9
3	3	5	11
3	3	5	11
3	3	5	11
4	5	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
3	4	5	12
5	5	5	15
5	5	4	14
3	4	3	10
4	3	4	11
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	5	13
3	3	3	9
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
5	3	4	12

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
3	4	3	10
3	4	3	10
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
4	4	4	12
3	4	4	11
4	3	4	11
4	3	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
5	3	3	11
5	5	5	15
3	4	3	10
3	4	3	10
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	4	11
4	4	4	12
3	3	4	10
3	2	3	8
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	4	10
4	3	5	12
3	3	3	9
4	3	5	12
4	3	5	12
4	3	5	12
4	3	5	12
3	3	4	10
3	3	4	10
3	2	5	10
3	3	4	10
4	3	5	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
4	5	4	13
5	4	5	14
4	5	4	13
4	5	4	13
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
3	3	4	10
3	3	3	9
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
5	5	5	15

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	3	11
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	5	15
1	4	5	10
4	4	5	13
5	5	4	14
5	4	5	14
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	14
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	4	14
5	5	5	15
5	2	4	11
3	4	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	5	13
5	5	3	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
4	4	5	13
5	5	5	15
5	3	5	13
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	5	13

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
3	3	3	9
5	4	5	14
5	5	4	14
3	3	4	10
4	5	5	14
4	4	2	10
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	4	10
5	5	5	15
4	5	3	12
2	4	3	9
3	5	3	11
5	5	5	15
3	3	4	10
5	4	5	14
5	5	5	15
3	3	4	10
5	4	4	13
4	4	5	13
4	5	5	14
4	3	4	11
3	3	4	10
5	5	5	15
5	5	4	14
4	5	5	14
3	3	3	9
4	5	4	13
3	3	3	9
4	5	5	14
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	5	13
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	4	12
4	5	4	13
3	3	4	10
5	5	5	15
3	5	5	13
4	5	4	13
3	5	4	12
5	4	5	14
5	5	5	15
3	3	4	10
5	5	4	14
5	5	5	15
4	5	5	14
3	3	3	9
4	5	5	14
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	4	14
2	4	3	9
5	3	4	12
5	5	5	15
5	3	5	13
3	4	2	9
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	4	14
3	5	4	12
4	5	4	13
4	5	3	10
4	5	3	12

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
4	2	5	11
4	3	3	10
3	4	4	11
3	5	5	13
4	2	5	11
5	5	5	15
4	3	5	12
3	5	3	11
5	5	5	15
5	5	5	15
2	5	1	8
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	4	12
5	5	3	13
4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	4	14
5	5	5	15
3	5	4	12
5	5	5	15
3	5	3	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
5	4	5	14
5	4	3	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
2	5	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
2	3	5	10
5	5	5	15
2	5	2	9
5	4	5	14
5	4	3	12
3	5	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
2	5	5	12
5	5	5	15
5	2	5	12
5	4	5	14
5	5	4	14
5	5	4	14
4	5	5	14
5	5	3	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	2	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	4	12
2	5	5	12
5	5	5	15
5	5	3	13
4	3	5	12
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
2	5	5	12
1	5	5	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	2	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
2	4	5	11
2	5	5	12
5	5	5	15
3	4	3	10
3	4	3	10
4	5	4	13
3	4	3	10
4	5	4	13
3	4	4	11
4	5	4	13
3	4	3	10
4	5	4	13
4	5	4	13
3	4	3	10
3	3	4	10
5	4	5	14
4	4	4	12
3	4	3	10
4	5	4	13
3	4	3	10
5	4	5	14
3	4	3	10
5	5	5	15
3	4	3	10
4	5	4	13
3	4	3	10

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
C Hak cipta milik BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4	3	3	10
	3	4	3	10
	3	4	3	10
	4	3	4	11
	4	3	4	11
	3	4	3	10
	4	3	4	11
	4	3	4	11
	3	4	3	10
	4	4	4	12
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	12
	5	5	5	15
	4	4	4	12
	4	4	4	12
	5	5	5	15
	3	3	3	9
	5	5	5	15
	4	4	4	12
	4	4	4	12
	5	5	5	15
	4	4	4	12
	4	4	4	12
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
	5	5	5	15
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	12
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	5	5	5	15
	4	5	4	13
	5	5	5	15
	4	5	5	14
	2	5	2	9
	5	5	5	15
	4	5	5	14
	5	5	5	15
	5	2	4	11
	5	5	5	15
	5	5	4	14
	4	1	1	6
	5	3	4	12
	3	4	5	12
	4	5	5	14
	5	1	4	10
	4	4	4	12
5	3	5	13	
4	5	4	13	
5	5	4	14	
5	5	5	15	
4	5	3	12	
5	5	5	15	
5	5	4	14	
5	5	5	15	
4	4	3	11	
5	2	4	11	
5	5	5	15	
5	5	5	15	

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.



ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	4	14
5	5	5	15
2	3	4	9
3	5	4	12
5	5	5	15
2	5	3	10
5	5	5	15
3	4	2	9
5	5	5	15
5	2	5	12
4	3	4	11
5	5	4	14
5	3	5	13
4	3	4	11
4	5	5	14
5	5	4	14
3	4	3	10
5	5	5	15
4	4	5	13
3	4	3	10
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Data Responden J.CO Dimensi Empati

EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	3	4	5	17
4	4	5	5	18
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	4	3	3	15
5	3	3	2	13
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
2	3	4	5	14
5	4	5	5	19
1	1	1	1	4
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17
5	3	4	3	15
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	2	3	11
4	3	5	3	15
2	2	2	2	8
4	3	3	4	14
5	4	4	4	17
4	3	5	4	16
5	4	4	4	17
3	3	5	4	15
4	4	4	3	15
5	4	4	3	16
4	2	4	4	14
4	3	5	3	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	4	5	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	2	11
4	4	4	4	16
4	4	3	5	16
4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
4	3	4	3	14
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
2	1	2	2	7
3	3	3	3	12
4	5	4	4	17

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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



EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
3	3	4	2	12
4	3	4	5	16
4	3	4	4	15
4	3	4	3	14
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
3	3	3	3	12
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
3	4	3	4	14
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	4	4	3	15
5	5	4	4	18
4	3	3	3	13
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	4	3	15
5	5	4	5	19
3	4	4	5	16
4	3	4	3	14
3	4	4	4	15
5	4	4	4	17
4	4	3	3	14
5	4	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
3	4	3	4	14

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menutip 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
4	4	3	4	15
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	5	4	4	16
3	4	3	4	14
4	3	3	3	13
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	3	4	3	14
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
4	3	3	3	13
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	5	4	17
5	5	4	4	18
4	5	5	4	18
5	4	5	5	19
4	4	5	4	17
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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



EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	3	16
4	5	5	5	19
2	5	3	5	15
4	5	4	5	18
5	3	5	4	17
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
3	5	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	4	4	4	17
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
3	5	3	5	16
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	4	19
5	3	5	4	17
3	4	5	3	15
3	5	4	5	17
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
3	3	3	3	12
5	5	5	4	19
4	5	5	5	19

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	5	4	3	16
5	3	4	3	15
5	5	2	4	16
3	4	4	5	16
5	5	3	5	18
3	3	3	3	12
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	5	5	4	18
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	4	5	19
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	3	5	3	16
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	5	5	4	18
3	3	3	3	12
5	5	4	5	19
3	4	5	5	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	4	4	3	16
4	5	4	5	18
5	5	4	5	19
3	3	3	3	12
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	5	5	4	18
5	3	5	3	14
4	4	5	5	18
3	5	4	2	14
3	4	3	4	14
5	5	5	4	19
3	4	4	2	13
5	5	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
4	3	5	5	17
5	3	5	3	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	5	4	5	17
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	3	17
5	3	5	3	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
3	4	4	3	14
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	3	5	5	18
5	5	5	5	20
4	3	5	5	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	4	3	4	16
5	5	2	5	17
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	4	5	5	17
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	2	4	4	14
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	3	5	3	14
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	3	4	5	16
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	5	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	3	5	18
5	5	5	5	20
4	3	3	5	15

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	4	3	5	17
4	5	5	5	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	3	5	3	16
2	5	5	5	17
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
2	5	5	4	16
2	5	4	5	16
5	5	5	5	20
5	3	5	4	17
5	3	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	3	18
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
2	5	2	5	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
4	3	4	3	14
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	3	4	3	14
4	5	4	5	18
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
5	5	5	5	20
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	3	4	3	14
4	4	4	3	15
4	3	4	3	14
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	3	4	4	15
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

[illegible]

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.



EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
2	4	3	5	14
4	5	5	2	16
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
3	5	5	4	17
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
3	5	3	5	16
4	3	5	4	16
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	3	4	4	15
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Lampiran 3 : Data Responden Dunkin Donut

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	4	8
5	3	8
4	5	9
4	4	8
3	3	6
5	4	9
4	3	7
4	5	10
4	3	7
4	4	8
4	4	8
5	4	9
5	2	3
4	4	9
4	5	9
4	1	2
5	5	10
5	2	4
5	5	10
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	1	6
3	3	7
5	5	10
4	5	9
4	3	7
4	4	8
4	3	6
4	4	8
4	5	9
4	3	7
3	3	6
4	3	7
4	4	8
3	3	6
4	3	7
3	3	6
4	4	8
3	5	7
3	4	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	4	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	5	8
4	5	8
4	4	8
4	4	8
4	5	8
4	4	8
3	5	8
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	5	8
4	3	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	4	8
4	5	10
4	4	8
4	3	7
4	3	6
4	4	8
4	3	7
4	4	8
3	5	10
3	3	6

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	4	8
4	4	8
3	4	7
4	4	8
5	4	9
4	4	8
3	4	7
4	4	8
4	3	7
4	3	7
3	4	7
5	5	10
3	4	7
4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	3	6
5	5	10
4	3	7
4	3	7
4	3	7
3	3	6
3	3	6
5	4	9
3	3	6
2	3	5
5	3	8
5	4	9
3	3	6
3	4	7
3	3	6
3	3	6
4	3	7
4	5	9
4	5	9
4	5	9
4	5	9
4	5	9
3	3	6
4	5	9
4	5	9
4	5	9
4	5	9
3	3	6
4	5	9
4	5	9
4	5	9
3	3	6
4	4	8
3	4	7
3	4	7
3	4	7
3	4	7
3	4	7
3	3	6
5	4	9
4	5	9
4	5	9
3	3	6
3	4	7
5	4	9
3	4	7
4	4	8
3	4	7
3	4	7
3	4	7
3	3	6
5	4	9
4	5	9
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	4	7
3	4	7
4	5	9
3	4	7

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.

[illegible]

- # Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4
4
4
4
3
4
3
4
3
3
5
4
4
3
3
3
3
3
4
3
3
4
4
3
4
3
4
4
5
4
5
4
5
5
5
4
5
3
4
2
5
4
5
5
4
5
4
5
4
5
5
4
3
4
3
3
3
5
3
3
3
4
2
4
5
5
5



TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
5	5	10
4	4	8
4	5	9
5	5	10
5	5	10
5	4	9
4	4	8
4	5	10
4	5	9
5	4	9
4	5	9
5	5	8
5	5	10
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	4	9
4	5	9
5	5	10
5	5	10
4	3	7
5	5	10
5	5	8
3	5	8
5	5	10
5	5	10
4	4	9
4	4	7
5	5	10
3	3	7
5	5	7
4	2	6
5	4	7
4	3	7
4	5	9
5	3	8
4	4	8
5	5	10
5	4	9
3	4	7
5	5	10
4	5	9
5	5	10
4	5	9
4	4	7
5	5	6
4	5	9
4	5	10
5	5	10
4	5	9
3	2	6
3	4	7
5	5	10
5	5	10
4	5	9
5	5	10
4	4	9
3	4	7
5	5	7
5	2	7
4	5	9
5	3	8
5	5	10
3	4	7
5	2	7
4	5	9
5	2	6
4	2	6

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

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

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
5	5	10
3	5	8
3	4	7
5	3	8
5	4	9
2	2	4
3	3	6
4	4	8
4	1	5
5	5	10
4	4	8
4	4	8
2	3	5
4	4	8
3	4	7
3	3	6
3	4	7
4	4	8
3	3	6
5	4	9
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	3	7
3	3	6
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	4	7
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
1	2	3
5	4	9
4	4	8
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
2	3	5
3	3	6
3	3	6
1	2	3
5	4	9
3	4	7
1	2	3
5	4	9
5	5	10
1	5	6
5	5	10
2	4	6
4	5	9
5	5	10
1	5	6



TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
5	5	10
4	4	8
5	5	10
4	3	7
5	3	8
5	3	8
4	5	9
4	3	8
4	4	9
5	3	8
4	5	9
4	5	6
4	5	9
4	5	9
5	5	10
4	2	7
4	5	9
4	5	9
4	3	8
4	5	10
2	4	6
3	5	10
4	4	7
4	5	9
3	3	7
3	5	8
4	3	8
4	4	8
4	4	8
4	5	10
4	5	8
4	5	10
4	5	9
4	4	6
4	5	10
4	5	10
4	4	7
4	5	10
4	3	7
5	5	10
5	4	9
4	5	9
4	4	8
4	4	8
4	5	10
4	4	9
4	5	10
4	3	8
4	5	10
4	4	9
4	5	8
4	5	10
4	4	8
4	4	9
4	5	10
4	3	6
4	3	8
4	3	8
4	4	8
4	4	9
4	3	8
4	3	6
4	4	9
4	4	8
4	5	9
4	4	9
4	3	6
4	4	9

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.

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
3	4	7
4	5	9
3	3	6
5	5	10
5	5	10
3	3	6
4	4	8
4	5	9
3	3	6
3	4	7
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	5	9
3	3	6
4	5	9
5	5	10
4	3	7
4	3	7
5	5	10
3	3	6
4	5	9
4	4	8
5	2	7
3	3	6
4	4	8
5	3	8
5	5	10
5	3	8
5	3	8
4	3	7
5	5	10
5	5	10
5	3	8
5	5	10
4	5	9
5	2	7
5	3	8
5	3	8
4	4	8
5	3	8
2	5	7
3	5	8
5	3	8
4	2	6
5	5	10
5	3	8
4	5	9
5	2	7
5	3	8
5	5	10
5	5	10
5	4	9
5	5	10
5	5	10
4	4	8
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	5	10
5	2	7
5	4	9
2	4	6
5	4	9
5	5	10
5	2	7
4	5	9

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
4	3	7
4	5	9
5	5	10
4	3	7
5	2	7
5	3	8
4	3	7
4	3	7
3	3	6

TANGIBLE 1	TANGIBLE 2	Total tangible
2	4	6
3	2	5
4	4	8
4	3	7
5	4	9
4	3	7
4	3	7
4	3	7
4	5	9

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



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



Data Responden Dimensi Reliability

R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Relability
3	3	4	4	4	5	4	27
5	4	5	5	5	4	4	32
4	5	5	5	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	4	4	2	4	25
4	4	5	5	4	5	4	30
4	4	4	4	3	3	4	26
4	4	5	4	4	5	4	31
4	5	3	4	3	5	5	29
4	3	4	3	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
4	2	1	2	3	4	5	20
4	4	5	4	3	2	1	22
4	4	4	4	5	3	4	28
5	5	4	5	4	5	4	31
1	1	1	1	1	1	1	7
5	5	5	3	4	3	4	28
2	2	2	2	2	2	2	14
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	2	3	3	4	22
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	2	4	2	5	1	22
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	2	4	22
3	3	3	3	3	3	4	21
4	4	3	2	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	3	4	3	26
4	4	4	4	5	5	5	31
4	4	4	5	4	5	4	30
3	3	4	3	4	4	4	25
3	4	4	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	4	4	5	3	27
4	4	4	4	4	4	4	28
3	5	5	5	5	5	5	33
1	2	2	4	3	3	5	20
3	3	2	4	2	4	5	23
5	4	4	4	4	4	4	29
3	3	3	5	5	5	5	29
3	3	3	4	3	4	5	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	3	4	5	29
3	3	3	3	3	3	3	20
3	3	3	4	3	4	5	24
4	4	3	4	4	5	5	28
3	3	2	4	3	5	5	25
3	3	3	5	4	5	5	27
4	3	3	4	3	4	4	24
3	3	3	5	3	5	5	27
2	5	3	3	3	2	2	21
3	5	5	5	5	5	5	31
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	27
3	3	4	4	4	3	4	25
3	2	4	4	2	3	3	20
4	3	3	4	3	4	4	25
3	4	4	4	3	4	3	25
3	3	3	3	3	4	4	23
3	3	4	4	3	3	3	24
3	3	3	3	3	4	2	21
3	4	4	5	4	3	5	27
4	5	4	4	4	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35

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

- Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
4	4	4	3	3	5	5	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	4	4	3	23
2	2	3	4	3	4	5	23
3	4	5	3	3	5	4	27
2	2	3	4	4	4	5	24
2	2	3	4	3	5	5	24
5	5	5	5	4	4	4	31
3	3	4	4	4	3	4	25
2	2	3	3	3	4	3	20
3	3	3	4	3	4	5	25
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	4	4	24
5	5	5	5	4	4	4	31
3	3	3	3	4	3	4	24
4	4	4	5	5	4	5	32
3	3	3	4	3	4	5	25
4	4	3	4	3	3	3	24
5	5	4	4	4	4	5	30
3	3	3	3	4	5	5	25
5	5	5	5	5	5	5	34
3	3	5	3	5	5	4	27
3	3	4	3	3	4	3	24
3	3	4	3	4	3	4	25
3	3	3	3	4	3	3	23
3	3	4	3	4	3	4	24
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	5	3	3	3	5	27
5	5	4	2	3	2	4	22
4	4	4	3	5	5	4	28
2	2	3	4	3	4	4	22
2	2	3	4	3	4	4	22
3	3	3	4	3	5	5	26
3	3	3	3	3	3	3	21
3	1	3	4	3	4	5	22
5	5	4	5	4	5	4	31
5	5	4	5	4	5	4	31
5	5	4	5	4	5	4	31
3	3	4	5	3	5	5	28
4	5	4	5	4	5	4	31
4	3	3	5	3	5	5	28
5	5	4	5	4	5	4	31
2	2	3	4	3	4	5	23
5	5	4	5	4	5	4	31
5	5	4	5	4	5	4	31
5	5	4	5	4	5	4	31
2	2	3	4	3	3	3	20
4	4	3	4	3	4	3	24
3	3	3	4	3	3	3	22
4	4	3	4	3	4	3	24
1	1	3	4	3	3	4	20
4	4	3	4	3	4	3	24
4	4	3	4	3	4	3	24
4	4	3	4	3	4	3	24
3	3	3	3	4	4	3	24
1	1	3	4	3	4	4	21
4	4	3	4	4	5	4	28
3	3	3	5	3	5	5	27
1	1	3	3	3	4	4	20
3	3	3	4	3	4	5	25
1	1	3	3	3	3	4	18
2	2	3	4	3	5	5	24
4	4	3	4	3	4	3	24
4	4	3	4	3	4	3	24
5	5	4	5	4	5	4	31
4	4	3	4	3	4	3	24
4	4	3	4	3	4	3	24

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
3	4	3	4	3	4	3	24
5	4	4	4	4	5	5	31
3	4	4	3	4	4	3	25
2	4	3	4	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
5	4	4	4	4	4	4	29
3	3	3	3	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	5	5	4	5	4	31
5	5	4	5	4	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	4	5	33
3	3	3	3	3	3	4	22
5	5	4	3	5	3	5	30
4	4	3	4	4	3	4	25
5	5	3	5	5	4	5	31
3	3	5	5	5	4	5	30
3	3	4	4	4	5	5	28
5	5	4	5	5	4	4	32
3	3	3	3	3	4	4	23
3	3	4	4	3	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	5	4	4	5	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	3	5	5	4	28
3	3	5	5	5	5	3	29
3	3	3	3	3	3	4	22
5	5	4	4	4	4	4	30
3	3	3	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	5	5	5	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	5	5	30
3	3	3	3	3	5	2	22
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	27
4	5	4	3	4	4	5	29
2	3	3	4	3	4	4	21
1	1	1	1	1	3	3	11
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
2	2	2	2	2	2	3	15
2	2	2	4	4	5	2	21
3	3	3	3	3	3	3	21
2	2	2	3	3	4	2	18
5	5	5	5	5	5	5	34
3	3	4	3	4	3	3	23
3	3	4	4	3	3	3	23
2	3	3	4	3	4	4	22
2	3	3	4	3	4	4	23
3	3	4	5	3	4	5	27
3	3	4	4	3	4	5	26
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	5	3	5	3	25
3	3	4	4	3	4	5	26

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

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
3	3	4	5	3	4	5	27
3	3	4	3	3	3	3	22
2	2	3	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	4	3	3	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	4	3	4	4	25
3	3	4	4	3	4	4	25
3	3	4	4	3	4	4	25
3	3	3	4	3	3	3	22
3	3	4	3	3	4	4	24
2	2	3	4	3	4	4	22
4	4	3	3	5	3	3	25
2	2	3	3	3	3	4	20
2	2	3	4	3	4	4	22
3	3	4	4	3	4	4	25
2	2	3	4	3	4	4	22
2	2	3	4	3	4	4	22
2	2	3	3	2	3	4	19
2	2	3	4	3	4	4	23
3	3	4	4	3	4	3	24
2	2	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	3	21
2	2	3	4	2	3	3	20
3	3	3	3	4	3	3	22
3	3	3	3	3	4	4	23
3	3	4	4	3	4	4	25
2	2	3	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	4	3	24
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	3	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	2	4	3	5	5	29
3	3	4	5	5	3	5	30
4	4	4	5	2	5	5	30
5	5	4	3	5	3	5	30
5	5	5	5	5	5	5	34
3	3	5	3	5	3	5	29
3	3	3	5	3	5	5	29
5	5	5	3	4	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	5	2	5	5	31
5	4	5	5	4	5	4	32
5	5	4	5	5	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	5	5	5	3	4	32
4	4	5	5	5	5	5	34
4	4	5	5	4	4	5	32
4	4	4	3	4	4	5	28
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	3	27
3	3	3	3	4	3	3	22
4	4	4	5	4	5	3	30
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	5	4	5	4	5	32
3	3	4	4	3	4	4	26
3	3	4	5	3	4	5	29
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	4	4	4	4	4	30
3	3	3	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	4	5	34
5	5	4	4	5	4	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	3	4	5	5	29
3	3	4	5	5	3	4	29

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.



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
5	5	4	5	5	5	5	34
5	5	5	5	4	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	4	5	3	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	4	5	5	34
5	5	5	5	5	4	4	33
5	5	5	4	5	5	5	32
5	5	3	5	5	3	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	3	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	5	5	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	35
5	3	5	2	5	5	3	28
5	5	4	5	4	5	2	29
5	5	4	5	5	5	5	33
5	5	5	4	4	4	4	31
5	5	5	4	5	5	5	33
5	5	5	4	4	3	5	31
3	5	5	5	5	5	4	31
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	1	5	1	5	4	23
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	4	3	5	3	25
5	5	5	5	3	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	5	5	5	33
5	5	4	5	2	5	4	29
5	5	5	2	4	2	5	28
5	5	2	5	5	5	5	31
4	4	4	5	5	5	5	33
4	4	2	5	2	5	5	27
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	4	4	5	5	31
3	4	3	4	3	4	3	24
4	5	4	4	5	5	5	32
4	5	4	5	4	5	4	31
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	5	4	5	5	3	32
4	4	3	4	3	4	3	24
5	5	5	5	5	5	3	33
5	5	4	5	4	5	4	31
5	5	5	5	4	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	4	5	4	5	4	31
4	4	3	5	5	3	5	29
5	4	3	4	3	4	3	24
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	34
5	5	4	5	4	5	4	31
5	5	5	2	4	5	4	30
5	5	5	5	4	5	5	34
4	4	3	4	3	4	3	24
4	4	5	2	4	2	4	23
4	4	4	2	4	5	5	29
5	5	4	5	4	5	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	2	5	5	3	30
4	3	3	4	3	4	3	24
4	4	4	5	5	5	5	32
5	5	4	5	4	5	4	31
2	4	4	2	3	5	3	24
3	5	5	5	2	5	2	27
5	5	5	5	5	5	5	35

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

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
2	2	5	2	5	5	2	23
2	5	4	5	3	5	5	29
3	3	5	5	4	5	5	32
3	2	3	2	3	4	4	21
2	2	2	2	2	2	2	14
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
2	2	4	4	2	5	3	23
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	1	4	3	2	5	21
4	4	4	4	5	3	5	29
5	5	5	4	3	2	2	25
2	3	3	4	3	4	4	22
3	3	3	4	3	4	4	24
3	3	3	3	3	3	3	21
1	3	3	4	3	4	4	21
3	4	4	4	3	4	4	25
3	3	3	4	3	5	5	26
2	3	3	4	5	4	3	24
2	5	4	4	3	4	4	24
3	3	3	3	3	3	4	22
1	3	4	4	3	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	5	3	5	5	28
2	3	3	4	3	4	4	22
2	4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	4	3	4	4	24
2	3	3	4	3	4	4	22
1	4	4	4	3	5	5	24
3	3	3	4	3	4	3	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	5	3	5	5	28
4	5	4	4	5	4	5	32
3	3	3	3	3	3	5	23
2	3	4	4	3	4	5	23
1	3	4	4	3	3	4	19
2	3	3	4	3	4	5	23
2	3	3	3	3	3	3	19
3	3	3	4	3	5	5	26
2	2	3	3	3	3	3	19
2	2	3	4	3	3	4	21
2	2	3	4	3	4	4	22
3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	3	4	3	4	4	22
3	4	4	4	3	5	5	27
4	5	4	4	3	2	1	22
2	1	2	2	3	4	5	20
1	3	5	3	3	4	5	23
2	3	4	3	3	4	4	22
3	4	4	4	3	4	4	25
2	3	3	3	3	3	5	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	4	3	4	4	24
2	3	3	3	3	3	3	19
3	2	1	1	2	3	4	19
2	1	4	4	3	4	5	21
3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	2	2	3	2	1	14
4	5	4	4	3	4	3	28
2	3	3	3	2	3	4	20
2	3	2	2	3	4	3	18
4	3	4	4	3	2	3	24
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	3	5	5	3	4	4	29

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

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
5	5	5	5	4	5	4	33
5	5	4	4	5	5	5	33
5	5	4	3	5	3	4	29
5	4	5	3	5	3	5	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	3	4	5	4	5	3	29
5	3	4	5	3	5	5	30
5	3	4	5	3	4	3	27
5	5	5	5	4	5	5	34
5	3	5	2	4	2	5	26
5	5	5	4	5	5	5	34
5	4	4	5	4	4	5	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	3	5	5	5	5	33
2	5	5	2	2	3	1	20
5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	33
3	3	3	5	3	5	3	27
5	5	5	5	5	3	5	33
5	5	4	4	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	3	4	4	5	3	27
4	3	3	5	3	5	4	27
3	5	5	4	5	3	5	29
5	5	5	3	5	3	5	29
4	5	5	3	5	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	34
4	5	4	4	5	4	5	32
5	4	5	5	5	5	5	34
4	3	5	5	5	5	4	29
5	4	4	5	5	5	5	34
5	4	4	5	5	3	5	29
5	5	5	5	5	4	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	34
5	5	4	5	5	5	5	34
4	3	5	5	4	4	5	30
4	5	5	5	5	5	5	34
2	5	5	4	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	5	5	4	5	32
5	4	4	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	3	4	3	4	28
5	5	5	4	3	3	3	28
5	5	5	3	4	5	4	29
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	5	4	5	4	5	33
4	5	5	4	5	4	3	30
2	3	4	4	3	4	4	22
4	5	4	4	5	5	4	32
5	4	5	5	5	4	5	32
3	3	3	3	3	3	5	23
3	5	5	5	3	4	5	30
5	3	5	5	4	5	5	32
2	3	3	4	3	4	4	22
4	5	3	3	5	4	5	31
3	5	3	3	5	4	5	30
2	3	3	3	3	3	4	20
5	5	5	4	2	5	4	30
2	3	4	4	3	4	4	22
5	5	4	4	5	5	5	34
5	2	5	5	5	2	4	28
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	5	5	4	5	5	34
2	3	3	4	3	5	4	23

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

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
4	5	4	3	4	5	3	28
2	2	4	5	3	5	5	26
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	5	5	5	5	34
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	2	3	24
3	3	3	3	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	4	3	4	4	24
2	3	3	4	3	3	4	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	4	3	4	4	25
5	4	4	5	4	5	4	31
3	3	3	5	3	4	5	26
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	3	5	5	32
2	3	3	3	3	4	4	21
5	5	5	5	5	5	4	34
4	4	4	3	5	3	5	29
2	3	3	4	3	4	4	22
5	5	5	4	5	4	5	33
1	3	3	4	3	4	4	20
5	5	5	5	3	4	5	32
3	3	3	3	3	3	3	21
5	4	4	5	5	5	5	34
4	5	5	3	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	3	3	5	3	5	5	31
1	5	5	5	5	5	2	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	3	5	1	5	28
3	5	5	2	5	1	4	25
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	1	3	5	26
3	4	4	2	5	5	5	29
3	5	5	3	5	4	2	27
3	4	5	5	5	2	3	27
2	5	5	1	4	1	4	22
4	4	4	4	4	4	4	28
5	2	5	5	3	5	4	29
2	4	2	5	4	3	5	25
2	4	4	4	5	5	5	29
2	5	5	2	5	4	5	28
2	4	3	3	5	4	2	25
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	5	5	32
5	5	5	5	4	5	5	34
3	5	5	5	2	5	2	27
2	5	5	5	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	3	5	3	31
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	3	5	5	2	3	4	24
5	5	5	5	4	4	5	33
4	4	5	5	5	5	5	31
3	1	2	2	1	3	2	13
5	3	2	5	3	5	5	28
5	5	5	5	5	5	5	35
2	4	2	4	2	4	4	23
5	5	5	5	4	4	5	32
4	2	4	4	3	4	3	22

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

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



R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	Total Realibility
4	4	5	4	4	5	5	31
2	5	3	4	2	4	4	24
4	3	4	5	4	3	4	27
5	4	3	2	5	1	4	24
5	3	5	5	3	5	3	29
4	3	4	3	4	3	4	25
5	5	5	5	5	5	4	32
4	4	4	4	4	5	5	31
5	5	4	3	4	3	4	27
4	4	4	4	2	5	2	26
5	5	4	4	5	5	5	31
5	5	3	4	3	4	3	26
3	3	4	4	4	4	4	28
3	3	4	5	5	5	5	32
3	3	4	3	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	4	27
3	3	3	3	3	4	4	23

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.



Data Responden Dunkin Donuts dimensi Responsive

RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
4	4	3	3	5	19
4	4	4	4	4	20
3	4	4	5	5	21
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25
3	4	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
5	5	4	3	4	21
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	2	1	2	12
2	3	4	5	4	18
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	4	23
1	1	1	1	1	5
4	5	5	5	5	24
2	2	2	2	2	10
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20
5	2	5	5	5	22
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	22
4	3	4	5	3	19
2	3	3	2	3	13
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	4	19
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	3	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	16
4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	3	18
4	3	4	3	3	17
4	3	3	3	4	17
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	3	4	3	3	17
4	2	3	2	3	14
4	2	3	5	2	16
5	5	3	4	4	21
3	4	4	5	5	21
3	4	4	4	5	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
2	2	3	3	4	14
4	3	3	4	4	18
4	3	4	3	4	18
4	3	3	4	4	18
4	3	4	3	4	18
3	2	3	4	3	15
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25

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.





4	4	4	4	4	20
RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
3	2	3	3	3	14
5	4	5	4	4	22
4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17
3	2	3	3	3	14
4	3	3	3	3	16
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
3	2	3	3	3	14
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	3	5	4	3	19
4	3	4	3	4	18
3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
2	2	5	4	2	15
3	4	2	4	2	15
4	5	3	3	4	19
3	2	3	4	3	15
2	2	2	3	3	12
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	1	3	3	2	12
5	4	5	4	5	23
5	4	5	4	5	23
5	4	5	4	5	23
3	2	3	3	3	14
5	4	5	4	5	23
3	2	3	3	3	14
5	4	5	4	5	23
3	3	3	3	3	15
5	4	5	4	5	23
3	3	3	3	3	15
5	4	5	4	5	23
3	3	3	3	3	15
3	1	2	3	3	12
3	2	3	3	3	14
4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	3	17
3	2	3	3	3	14
4	5	4	5	4	22
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	1	2	3	3	12
3	2	3	3	3	14
4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	4	18
5	4	5	4	5	23
4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	4	18

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	3	4	3	4	18
RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
3	3	3	3	3	15
3	5	5	5	5	23
3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	3	4	3	5	20
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	5	3	4	5	21
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
5	5	4	5	4	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	5	5	3	4	21
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	3	3	3	19
2	2	2	3	3	12
3	3	3	2	2	13
4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	2	2	2	2	12
5	4	2	2	2	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	1	1	1	1	7
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
2	4	4	3	3	16
5	5	5	5	5	25
3	4	4	3	4	18
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	3	3	3	3	16
RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
3	4	3	3	3	16
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
4	3	5	5	5	22
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
4	5	4	4	4	21
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	1	3	3	3	13
3	3	3	3	3	15
4	1	3	3	3	14
3	4	4	4	4	19
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	1	3	3	3	13
4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	5	3	4	4	19
5	5	4	5	5	24
3	4	5	4	5	21
5	5	5	5	5	25
3	5	5	3	5	21
4	5	4	4	4	21
5	5	5	3	5	23
5	4	5	5	5	24
5	3	5	4	5	22
5	5	2	5	5	22
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	2	22
5	5	5	5	5	25
2	4	3	5	5	19
5	5	3	5	5	23
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
5	3	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	3	5	4	21
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	19
3	4	3	4	3	17
4	4	5	4	4	21
3	3	3	3	3	15
4	5	4	5	4	22
3	4	4	3	4	18
3	4	5	3	4	19
3	3	3	3	3	15
5	4	4	4	4	21
5	2	4	1	2	14
5	5	4	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	2	4	3	19
5	4	4	3	4	20
5	5	5	3	4	22

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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



5	5	5	5	5	25
RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
3	5	2	5	5	20
3	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	5	3	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	5	3	5	4	20
5	4	5	3	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	3	21
5	5	5	5	4	24
5	3	5	4	5	22
4	4	4	5	5	23
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
3	4	4	5	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	3	5	2	5	20
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
1	4	5	2	5	17
4	5	4	5	4	22
3	5	5	3	4	20
4	1	4	5	5	19
3	4	5	5	5	22
5	4	5	4	5	23
5	4	4	5	3	21
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	4	23
4	3	4	3	4	18
4	3	4	5	5	21
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	3	23
4	3	4	3	4	18
4	3	5	5	4	21
5	4	5	4	5	23
5	5	3	5	5	23
5	4	5	5	5	24
4	3	4	3	4	18
5	3	5	3	5	21
5	2	5	2	5	19
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	4	24
4	5	2	5	5	21
4	3	4	3	4	18
5	5	5	4	4	23
5	4	5	4	5	23
5	4	3	5	2	19
5	2	5	1	4	17
5	5	5	5	5	25

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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



5	4	5	5	3	22
RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
4	5	4	5	4	22
4	5	5	5	4	24
4	4	4	4	3	19
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
5	4	3	4	3	19
5	5	5	5	5	25
4	2	3	4	2	15
4	4	4	3	3	18
3	4	5	5	4	21
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	4	5	4	18
3	2	4	3	3	15
3	1	3	3	3	13
3	1	3	3	2	12
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	1	3	3	3	13
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
3	1	3	3	3	13
3	2	3	1	3	12
3	1	3	3	3	13
3	1	3	3	3	13
3	2	3	3	3	14
3	1	3	3	3	13
3	1	3	3	3	13
3	1	3	3	3	13
3	2	3	3	3	14
3	1	3	3	3	13
3	1	3	3	3	13
3	2	3	3	3	14
3	1	3	3	3	13
3	1	3	3	3	13
3	2	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	1	3	3	3	13
5	4	3	2	3	17
3	2	3	3	3	14
3	1	3	3	3	13
2	3	4	5	4	18
2	3	2	1	2	10
3	2	1	2	3	11
4	5	4	3	4	20
2	1	2	3	2	10
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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



5	5	5	5	4	24
RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
5	5	5	5	5	25
5	4	5	3	4	21
5	5	3	5	5	23
5	5	4	5	5	24
3	5	2	4	5	19
5	5	5	5	5	25
3	3	4	3	5	18
5	5	5	3	4	22
5	2	4	4	2	17
5	5	5	4	5	24
5	5	3	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
4	3	4	4	5	20
5	5	4	5	4	23
4	5	5	5	5	24
4	3	4	3	5	19
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
5	3	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
5	3	5	3	5	21
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	4	24
5	3	4	3	5	20
5	5	5	3	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	4	23
4	4	3	5	5	21
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
2	3	3	5	4	17
5	5	4	5	4	23
5	5	3	5	3	21
5	5	3	5	3	21
3	5	4	5	5	22
4	4	5	3	4	20
4	5	3	5	3	20
3	2	3	3	3	14
5	5	4	5	5	24
4	5	5	5	4	23
3	1	3	3	3	13
5	5	4	4	5	23
5	5	5	4	5	24
3	1	3	3	3	13
5	5	5	5	5	25
5	4	5	3	5	22
3	1	3	3	3	13
5	2	4	2	5	18
3	2	3	3	3	14
5	3	4	4	5	21
1	5	5	5	5	21
3	3	3	3	3	15
4	5	4	5	5	23
3	2	3	3	3	14

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Instansi Bisnis dan Informatika
Kwik Kian

- # Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



4	5	5	5	4	23
RESPONSIVE 1	RESPONSIV 2	RESPONSIVE 3	RESPONSIVE 4	RESPONSIVE 5	Total Responsive
5	5	4	5	5	24
4	4	3	4	3	17
4	4	2	5	5	18
5	5	3	5	3	21
3	4	3	4	3	17
5	5	5	5	4	24
5	4	5	4	5	23
3	4	4	3	4	18
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
4	3	4	3	4	18
5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menutip 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.



Data Responden Dunkin Donuts Dimensi Assurance

ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
3	3	3	9
5	4	5	14
5	4	4	13
4	4	4	12
3	4	3	10
5	5	5	15
3	3	4	10
4	4	5	13
5	3	5	13
4	3	3	10
4	4	4	12
3	4	5	12
3	2	1	6
4	4	5	13
5	4	5	14
1	1	1	3
5	3	4	12
2	2	2	6
5	5	5	15
3	3	3	9
4	3	4	11
4	4	4	12
5	4	4	13
3	3	3	9
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
3	3	2	8
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
3	2	4	9
4	2	4	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	2	4	9
4	4	4	12
4	2	5	11
3	3	3	9
3	3	5	11
3	3	5	11
3	3	5	11
3	2	5	10
4	4	4	12
3	2	4	9
3	2	3	8
4	3	5	12
4	5	4	13
5	5	5	15
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
2	4	3	9
4	3	3	10
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	4	10
3	4	3	10

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	3	4	11
ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	4	10
4	5	4	13
3	3	4	10
3	3	4	10
5	4	5	14
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	4	10
3	2	1	6
4	4	3	11
5	4	5	14
4	4	3	11
5	4	5	14
3	3	5	11
4	4	4	12
4	4	5	13
3	4	3	10
5	5	5	15
3	5	3	11
3	4	3	10
4	3	4	11
3	3	3	9
4	3	4	11
4	4	5	13
3	3	3	9
4	2	4	10
3	4	4	11
4	5	5	14
3	3	4	10
2	3	3	8
3	3	4	10
3	3	3	9
2	3	4	9
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
3	3	4	10
4	5	4	13
3	3	4	10
4	5	4	13
3	3	4	10
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
3	3	4	10
3	4	3	10
3	3	4	10
3	4	3	10
3	3	4	10
3	4	3	10
3	4	3	10
3	3	4	10
4	3	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



3	3	4	10
ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
3	3	4	10
3	4	3	10
3	4	3	10
4	5	4	13
3	4	3	10
3	4	3	10
3	4	3	10
3	3	3	9
5	5	5	15
4	3	3	10
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	5	12
4	5	4	13
4	4	5	13
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	5	13
4	4	4	12
5	4	5	14
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	2	8
2	2	2	6
3	3	3	9
4	4	3	11
3	3	3	9
3	4	4	11
4	2	2	8
2	2	2	6
2	2	2	6
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
1	1	1	3
2	2	2	6
3	3	3	9

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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.

3	3	3	9
ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	5	5	15
4	3	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
4	3	5	12
4	4	4	12
3	3	4	10
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	2	4	9
3	4	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
3	2	5	10
3	3	4	10
3	3	4	10
2	3	3	8
3	3	3	9
2	2	4	8
4	3	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	4	10
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	4	12
5	3	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	4	12
3	3	3	9

(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



3	4	5	12
ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
4	3	4	11
5	4	4	13
3	3	3	9
5	4	5	14
4	3	4	11
5	3	4	12
3	3	3	9
3	3	5	11
5	5	4	14
3	5	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
4	4	4	12
5	4	3	12
2	4	5	11
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	3	5	13
5	3	5	13
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	4	14
4	5	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
5	2	5	12
5	4	5	14
2	5	5	12
3	5	5	13
3	5	5	13
4	5	5	14
3	5	5	13
4	2	5	11
2	4	5	11
2	4	4	10
4	5	5	14
5	5	5	15
3	4	5	12
3	4	3	10
4	5	5	14
4	5	4	13
5	5	4	14
5	5	3	13
3	4	3	10
3	4	4	11
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	4	13

(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	1	5	4	10
	ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
	3	4	3	10
C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	15
	4	5	5	14
	4	5	4	13
	3	5	3	11
	4	4	4	12
	3	4	3	10
Hak Cipta Diindundi Undangan-Undangan	3	5	3	11
	5	1	5	11
	4	5	4	13
	4	5	5	14
	2	5	3	10
	3	4	3	10
	5	4	2	11
	4	5	4	13
	5	3	5	13
	5	2	5	12
	5	5	5	15
	5	2	5	12
	5	5	5	15
	5	4	5	14
	4	3	2	9
	2	2	2	6
	3	3	3	9
	4	4	4	12
	5	3	3	11
	5	5	5	15
	3	4	3	10
	5	4	4	13
	3	2	2	7
	3	3	4	10
	3	3	3	9
	3	3	3	9
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	4	10
Institut Bisnis dan Informatika Kwik	3	2	3	8
	3	3	5	11
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	4	4	4	12
	3	3	3	9
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	4	10
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	3	3	3	9
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	3	3	3	9
	3	3	5	11
	3	3	5	11
	3	2	1	6
	3	4	5	12



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.

3	3	5	11
ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
3	3	5	11
3	3	5	11
3	3	5	11
3	3	3	9
3	3	5	11
3	3	3	9
4	3	2	9
3	3	5	11
3	3	5	11
5	4	3	12
3	2	3	8
4	5	4	13
3	2	3	8
3	4	3	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	5	5	14
4	5	4	13
5	3	4	12
4	4	5	13
4	5	5	14
5	5	4	14
5	4	3	12
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	2	4	10
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	4	14
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	5	13
5	5	4	14
4	5	4	13
5	3	5	13
5	5	5	15
3	4	4	11
3	5	4	12
3	5	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	4	4	11
5	3	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	4	12
5	4	4	13
5	5	4	14
4	5	5	14
5	5	5	15

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



5	5	5	15
ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	4	5	14
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	3	11
5	5	4	14
3	5	5	13
4	5	3	12
5	3	5	13
3	3	5	11
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
5	4	4	13
3	3	5	11
5	5	5	15
4	5	4	13
3	3	5	11
5	4	1	10
3	3	5	11
5	5	3	13
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
3	2	5	10
3	5	4	12
4	4	5	13
3	3	4	10
4	4	4	12
3	3	5	11
3	3	3	9
3	3	5	11
3	3	5	11
3	3	5	11
3	3	5	11
4	5	4	13
3	3	5	11
3	5	5	13
5	3	5	13
3	3	5	11
5	5	5	15
4	4	5	13
3	3	5	11
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
3	3	5	11
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
4	5	5	14
2	5	2	9
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
5	2	4	11
5	5	5	15
5	5	4	14
4	1	1	6
5	3	4	12
3	4	5	12
4	5	5	14
5	1	4	10

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	4	4	12
ASSURANCE 1	ASSURANCE 2	ASSURANCE 3	Total ASSURANCE
5	3	5	13
4	5	4	13
5	5	4	14
5	5	5	15
4	5	3	12
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
4	4	3	11
5	2	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	5	14
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	4	14
5	5	5	15
2	3	4	9
3	5	4	12
5	5	5	15
2	5	3	10
5	5	5	15
3	4	2	9
5	5	5	15
5	2	5	12
4	3	4	11
5	5	4	14
5	3	5	13
4	3	4	11
4	5	5	14
5	5	4	14
3	4	3	10
5	5	5	15
4	4	5	13
3	4	3	10
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Data Responden Dunkin Donuts dimensi empati

EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
3	5	3	5	16
5	5	5	5	20
4	3	4	5	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	3	2	1	10
2	3	4	5	14
5	4	5	5	19
4	5	4	5	18
1	1	1	1	4
4	4	4	5	17
2	2	2	2	8
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
4	2	3	3	12
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	4	3	14
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
3	3	3	3	12
4	3	4	4	15
4	3	3	3	13
4	3	4	3	14
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	3	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	3	4	5	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	4	3	3	13
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

- Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4	4	4	4	16
EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	5	3	4	16
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	5	5	5	19
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
5	4	3	2	14
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	5	4	4	17
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
3	3	4	3	13
4	3	4	3	14
3	4	4	2	13
3	3	3	4	13
4	4	3	3	14
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
2	4	3	3	12
3	2	5	2	12
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	3	4	3	14
EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	5	4	3	17
5	4	5	4	18
5	3	3	3	14
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
3	3	5	5	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	4	5	5	17
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
3	5	3	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
3	4	4	4	15
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
4	2	2	2	10
2	2	2	2	8
2	2	2	2	8
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	2	2	2	10
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
1	1	1	1	4
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	3	3	3	13
EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	3	17
5	3	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
3	5	3	5	16
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	4	19
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
5	5	4	4	18
3	4	3	4	14
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
4	5	4	5	18
4	3	4	4	15
5	3	4	5	17
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



4	5	5	5	19
EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
3	5	4	3	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	3	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	3	5	5	16
5	5	5	5	20
5	5	2	5	17
2	5	5	2	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	5	5	4	17
3	5	5	5	18
5	5	5	5	20
2	4	5	5	16
2	5	5	5	17
3	5	5	5	18
5	2	5	3	15
4	4	2	4	14
5	5	5	5	20
5	2	4	5	16
4	3	4	3	14
5	4	5	5	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	3	4	3	14
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	2	4	16
4	3	4	3	14
5	5	5	4	19
4	4	5	4	17
5	4	5	4	18
5	2	5	5	17
4	5	4	2	15
4	3	4	3	14
5	5	1	4	15
5	4	5	5	19
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	2	5	5	17
4	3	4	3	14
4	5	5	5	19
5	4	5	4	18
5	2	5	5	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

3	5	3	5	16
5	5	5	4	19
4	2	5	5	16
2	2	2	2	8
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
2	3	5	3	13
5	5	5	5	20
4	3	5	4	16
5	4	4	4	17
3	4	5	4	16
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	5	4	3	16
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	2	2	10
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
2	3	4	5	14
4	3	2	1	10
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
1	2	3	4	10
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	2	3	12
4	3	4	5	16
3	2	1	2	8
2	1	2	3	8
4	5	4	3	16
5	5	3	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19



4	5	5	5	19
EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	2	5	5	17
3	5	2	5	15
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
3	5	5	4	17
5	4	5	5	19
5	4	5	5	19
5	5	5	4	19
5	4	5	3	17
5	2	5	4	16
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	3	5	4	17
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	5	5	4	17
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	3	5	18
5	5	2	4	16
5	5	5	5	20
5	5	2	5	17
5	3	2	2	12
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	5	3	5	16
4	5	5	5	19
5	5	5	3	18
5	5	4	4	18
5	5	3	5	18
5	3	4	5	17
3	5	5	5	18
3	3	3	3	12
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	5	5	5	18
4	5	2	5	16
3	3	3	3	12
5	4	5	4	18
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
5	4	5	5	19
3	3	3	3	12
4	3	5	4	16
1	5	5	5	16
3	3	3	3	12
4	5	4	5	18
3	3	3	3	12
4	4	4	5	17

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

[illegible]



3	5	5	4	17
EMPATI 1	EMPATI 2	EMPATI 3	EMPATI 4	Total Empati
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
3	5	3	5	16
4	3	5	4	16
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	3	4	4	15
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Lampiran 4 : Data Kuesioner Dunkin' Donuts

C

ANALISIS KOMPARASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DUNKIN' DONUTS

Saya Muhammad Syahdhan Safputra, jurusan Sistem Informasi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pelayanan Dunkin' Donuts. Mohon bantuannya dan saya ucapkan terima kasih untuk kalian yang berkenan mengisi Kuisisioner ini.

☐ Sangat Tidak Puas = 1
☐ Tidak Puas = 2
☐ Cukup Puas = 3
☐ Puas = 4
☐ Sangat Puas = 5

Jenis Kelamin

☐ Pria

☐ Wanita

Usia

☐ 15 - 17

☐ 18 - 20

☐ 21 - 23

☐ 24 Tahun ke atas

Pekerjaan

☐ Karyawan

☐ Mahasiswa/i atau Pelajar

☐ Wiraswasta

☐ Lainnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Menurut saya kerapihan barang pada gerai Dunkin' Donuts sudah cukup rapih

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya barang-barang yang dijual di gerai Dunkin' Donuts lengkap

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya barang-barang yang dijual di gerai Dunkin' Donuts tidak pernah kehabisan / stock selalu tersedia

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

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.



Menurut saya distribusi barang baru gerai Dunkin' Donuts cukup cepat

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

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya kebersihan gerai Dunkin' Donuts sudah cukup bersih

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya kelengkapan fasilitas di gerai Dunkin' Donuts sudah cukup memadai

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya kerapihan setiap karyawan Dunkin' Donuts sudah cukup rapih

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya gerai Dunkin' Donuts sudah memiliki tempat parkir yang cukup memadai

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Menurut saya jadwal pembukaan gerai Dunkin' Donuts sudah tepat waktu sesuai prosedur yang ada

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

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.



Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts dapat menyelesaikan keluhan konsumen dengan baik

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

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya pelayanan karyawan Dunkin' Donuts kepada konsumen selalu ramah

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

...

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts melayani konsumen dengan cepat

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts siap sedia membantu keperluan konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts menjaga sopan santun kepada setiap konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

...

Menurut saya kasir Dunkin' Donuts sudah cukup cepat dalam melayani konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Menurut saya keamanan gerai Dunkin' Donuts sudah dapat dipercaya

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

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

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts dapat menjelaskan produk yang dijual dengan baik

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts memiliki komunikasi yang baik dan benar kepada setiap konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts sudah menunjukkan memiliki kredibilitas yang baik

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts sudah memahami kebutuhan konsumen dengan baik

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Menurut saya karyawan Dunkin' Donuts sudah memberi perhatian yang cukup kepada konsumen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Undang-Undang

Lampiran 5 : Hasil Output Validitas JCO

582 HASIL OUTPUT TANGIBLE JCO.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

Correlations

/VARIABLES=TANGIBLE1 TANGIBLE2 TOTALTANGIBLE
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		TANGIBLE1	TANGIBLE2	TOTALTANGIBLE
TANGIBLE1	Pearson Correlation	1	.257**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	582	582	582
TANGIBLE2	Pearson Correlation	.257**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	582	582	582
TOTALTANGIBLE	Pearson Correlation	.822**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	582	582	582

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 5805 days.

582 HASIL OUTPUT REABILITY JCO.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

Correlations

[DataSet3] /Users/BugsBunny/Documents/582 DATA OUTPUT REABILITY JCO.sav

Correlations

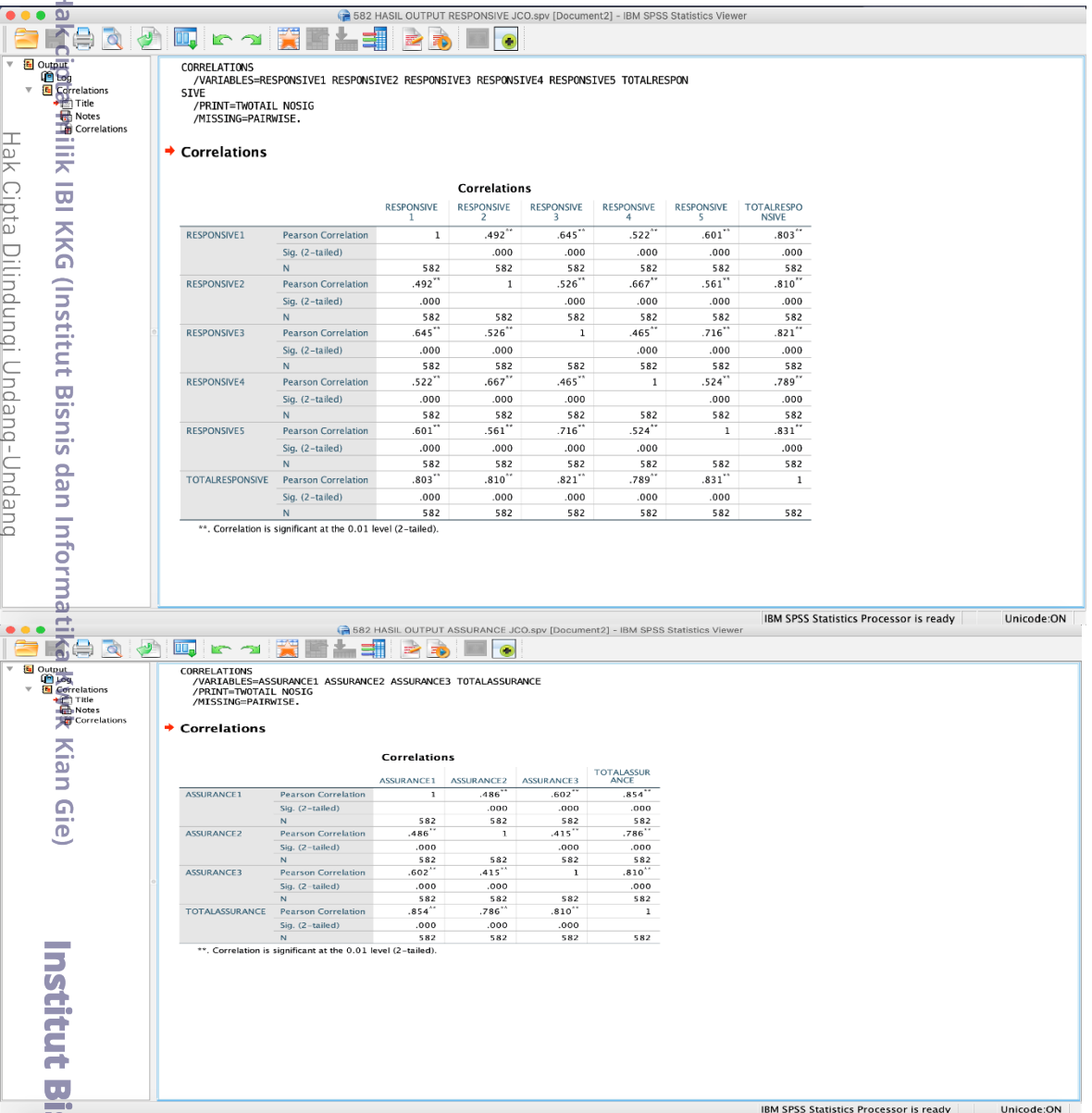
		REABILITY1	REABILITY2	REABILITY3	REABILITY4	REABILITY5	REABILITY6	REABILITY7	TOTALREABILITY
REABILITY1	Pearson Correlation	1	.463**	.620**	.350**	.529**	.300**	.344**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY2	Pearson Correlation	.463**	1	.421**	.508**	.489**	.433**	.335**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY3	Pearson Correlation	.620**	.421**	1	.412**	.661**	.280**	.407**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY4	Pearson Correlation	.350**	.508**	.412**	1	.345**	.506**	.365**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY5	Pearson Correlation	.529**	.489**	.661**	.345**	1	.269**	.507**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY6	Pearson Correlation	.300**	.433**	.280**	.506**	.269**	1	.326**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY7	Pearson Correlation	.344**	.335**	.407**	.365**	.507**	.326**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
TOTALREABILITY	Pearson Correlation	.737**	.736**	.762**	.692**	.763**	.631**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	582	582	582	582	582	582	582	582

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

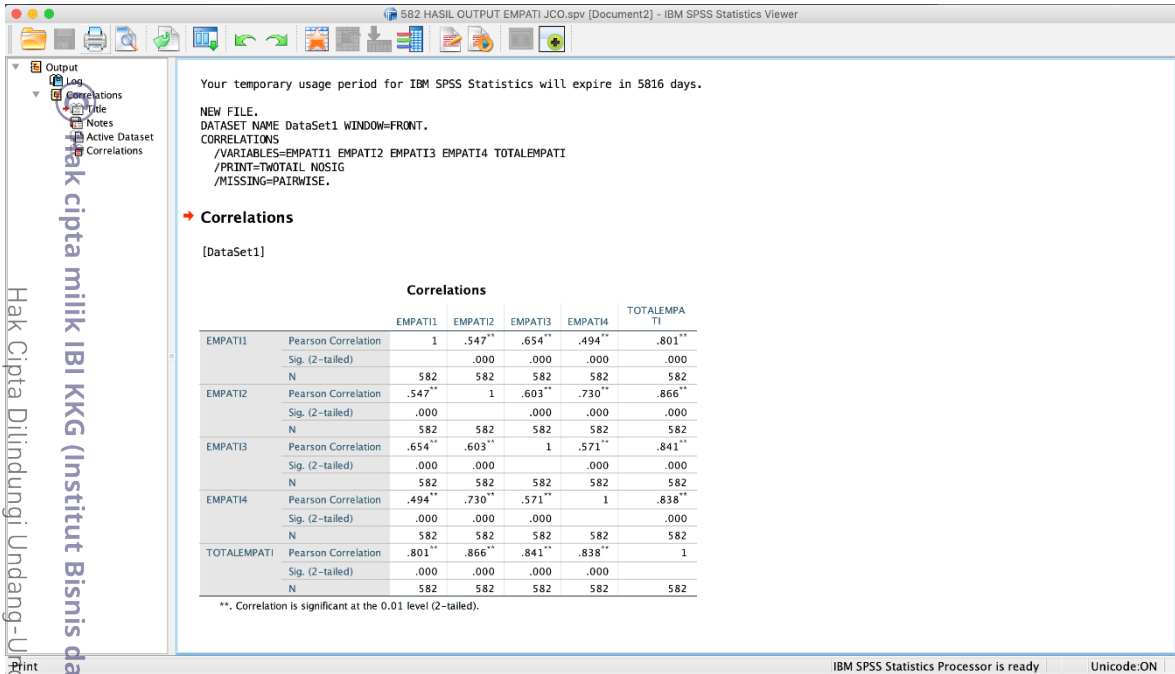


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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





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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 6 : Hasil Output Validitas Dunkin' Donut

➔ Correlations

		Correlations		
		TANGIBLE1	TANGIBLE2	TOTALTANGIBLE
TANGIBLE1	Pearson Correlation	1	.373**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	582	582	582
TANGIBLE2	Pearson Correlation	.373**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	582	582	582
TOTALTANGIBLE	Pearson Correlation	.831**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	582	582	582

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

REABILITY 582 DUNKIN HASIL DATA OUTPUT.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Correlations

		REABILITY1	REABILITY2	REABILITY3	REABILITY4	REABILITY5	REABILITY6	REABILITY7	TOTALREABILITY
REABILITY1	Pearson Correlation	1	.656**	.669**	.392**	.608**	.334**	.337**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY2	Pearson Correlation	.656**	1	.540**	.486**	.573**	.390**	.358**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY3	Pearson Correlation	.669**	.540**	1	.413**	.637**	.377**	.359**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY4	Pearson Correlation	.392**	.486**	.413**	1	.385**	.591**	.447**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY5	Pearson Correlation	.608**	.573**	.637**	.385**	1	.354**	.484**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY6	Pearson Correlation	.334**	.390**	.377**	.591**	.354**	1	.424**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
REABILITY7	Pearson Correlation	.337**	.358**	.359**	.447**	.484**	.424**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	582	582	582	582	582	582	582	582
TOTALREABILITY	Pearson Correlation	.794**	.794**	.777**	.707**	.784**	.656**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	582	582	582	582	582	582	582	582

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

582 RESPONSIVE DUNKIN HASIL OUTPUT.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

CORRELATIONS
/VARIABLES=RESPONSE1 RESPONSE2 RESPONSE3 RESPONSE4 RESPONSES TOTALRESPONSE
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		RESPONSE 1	RESPONSE 2	RESPONSE 3	RESPONSE 4	RESPONSE 5	TOTALRESPONSE
RESPONSE1	Pearson Correlation	1	.599**	.660**	.541**	.599**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582
RESPONSE2	Pearson Correlation	.599**	1	.587**	.689**	.664**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582
RESPONSE3	Pearson Correlation	.660**	.587**	1	.558**	.727**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582
RESPONSE4	Pearson Correlation	.541**	.689**	.558**	1	.614**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	582	582	582	582	582	582
RESPONSES	Pearson Correlation	.599**	.664**	.727**	.614**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	582	582	582	582	582	582
TOTALRESPONSE	Pearson Correlation	.808**	.864**	.835**	.816**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	582	582	582	582	582	582

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 5805 days.

Double click to edit Pivot Table

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON H: 482, W: 846 pt.



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.

582 ASSURANCE HASIL DATA DUNKIN.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 5815 days.

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=ASSURANCE1 ASSURANCE2 ASSURANCE3 TOTALASSURANCE
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

➔ Correlations

[DataSet1]

		ASSURANCE1	ASSURANCE2	ASSURANCE3	TOTALASSURANCE
ASSURANCE1	Pearson Correlation	1	.556**	.468**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	582	582	582	582
ASSURANCE2	Pearson Correlation	.556**	1	.405**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	582	582	582	582
ASSURANCE3	Pearson Correlation	.468**	.405**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	582	582	582	582
TOTALASSURANCE	Pearson Correlation	.837**	.824**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	582	582	582	582

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:OFF

582 HASIL DATA OUTPUT EMPATI DUNKIN.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.
SAVE OUTFILE='Users/BugsBunny/Documents/582 EMPATI DATA DUNKIN.sav'
/COMPRESSED.
CORRELATIONS
/VARIABLES=EMPATI1 EMPATI2 EMPATI3 EMPATI4 TOALEMPATI
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

➔ Correlations

[DataSet2] /Users/BugsBunny/Documents/582 EMPATI DATA DUNKIN.sav

		EMPATI1	EMPATI2	EMPATI3	EMPATI4	TOALEMPATI
EMPATI1	Pearson Correlation	1	.592**	.672**	.587**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582
EMPATI2	Pearson Correlation	.592**	1	.619**	.707**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	582	582	582	582	582
EMPATI3	Pearson Correlation	.672**	.619**	1	.695**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	582	582	582	582	582
EMPATI4	Pearson Correlation	.587**	.707**	.695**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	582	582	582	582	582
TOALEMPATI	Pearson Correlation	.830**	.852**	.873**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	582	582	582	582	582

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON



Lampiran 7 : Hasil Output Reabilitas J.CO Donut

C Hak Cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 8 : Hasil Output Reabilitas Dunkin' Donut

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	21

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Syahdhan Saifutra
Program Studi : Sistem Informasi

NIM : 4713 028

Alamat Lengkap : Jalan Kelapa Puyu II blok ki Nomor 29

Kode pos : 14240

Telp Kantor : 021- 452 8067

Telp Rumah : 0857 785

No HP : 0857 7850 9888

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 10 Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Muhamad Syahdhan Saifutra

(Nama Lengkap)