



Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN**



Hak cipta milik IBIKKG, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Responden Yth, Saya adalah mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan manajemen pemasaran yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Zalora Indonesia di Jakarta.” Oleh karena itu saya mengharapkan bantuan partisipasi dari Saudara/I untuk mengisi pertanyaan kuisisioner ini. Hasil data semata-mata hntuk kepentingan penelitian. Saya berharap Saudara/I dengan sebenar-benarnya. atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih

**BAGIAN I ( bulatkan jawaban yang anda pilih dengan lingkaran hitam )**

1. Email Responden.....

2. Apakah anda berdomisili di Jakarta?

- Ya
- Tidak ( Kuesioner tidak perlu diisi)

3. Apakah anda sudah pernah menggunakan dan mengetahui Zalora?

- Ya
- Tidak ( Kuesioner tidak perlu diisi)

4. Jenis Kelamin anda

- Pria
- Wanita

5. Usia anda

- < 17 tahun
- 18 -25 tahun
- 25-40 tahun
- > 40 tahun

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



6. Pekerjaan

- C** Hak cipta milik IBI BKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Pelajar/ Mahasiswa
  - Ibu rumah tangga
  - Karyawan
  - Professional
  - Tidak bekerja

7. Level pendidikan

- Pelajar (SD/ SMP/ SMA)
- Diploma (D3)
- Sarjana (S1)
- Pasca sarjana (S2/ S3)
- Others

**BAGIAN II**

Berikut ini terdapat 42 pertanyaan untuk mengetahui Bapak/ Ibu/ Saudara mengenai Zalora Indonesia dan mohon berikan tanda (✓) pada jawaban yang dipilih.

Petunjuk Pengisian :

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = tidak setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = setuju (S)
- 5 = sangat setuju (SS)

**Promosi (X1)**

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<b>Periklanan</b>						
1	Zalora menggunakan bantuan bintang iklan untuk mempromosikan brand					
2	Iklan mengenai Zalora menarik					
3	Pesan iklan Zalora mudah dimengerti					
4	Pesan iklan Zalora persuasif					

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.



5	Iklan Zalora memberi informasi yang jelas					
6	Zalora membuat iklan melalui internet					
<b>Publisitas</b>						
7	Seminar yang dilakukan oleh Zalora dapat dipercaya					
8	Seminar yang diadakan Zalora menarik perhatian orang					
9	Pembicaraan mengenai Zalora di acara seminar mudah dimengerti					
10	Zalora akan memberikan sebuah <i>reward</i> kepada peserta seminar					
11	Zalora menjadi sponsor yang dominan pada acara <i>fashion show</i>					
<b>Promosi Penjualan</b>						
12	Zalora memberikan tawaran kupon yang mendorong konsumen untuk membeli produk					
13	Zalora sering mengadakan event busana prouk fashion dengan harga spesial yang ditawarkan pada bulan tertentu.					
14	Zalora sering mengadakan diskon besar besaran pada produk tertentu sehingga membuat orang tertarik untuk membeli produk					
<b>Penjualan Perorangan</b>						
15	Zalora menawarkan melakukan transaksi jual/ beli dengan menggunakan sistem <i>COD</i> ( <i>cash on delivery</i> ), sehingga transaksi jual beli akan menjadi lebih aman.					
16	Transaksi dengan menggunakan <i>COD</i> di Zalora lebih dipercaya oleh konsumen					
17	Transaksi dengan menggunakan <i>COD</i> lebih mudah dilakukan di tempat yang dijanjikan dan waktu yang ditentukan.					
<b>Direct Marketing</b>						

1. Di rangkai dengan mengutip sebadian 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.

Kwik Kian Gie School of Business



18	Informasi mengenai suatu produk yang akan dijual disampaikan secara informatif melalui pesan yang diterima lewat email.					
19	Zalora melakukan promosi khusus terhadap konsumen yang sudah pernah menggunakan aplikasi atau <i>website</i> melalui beberapa media sosial media seperti: 1. Facebook, yang menampilkan pesan yang menarik di timeline Zalora sehingga konsumen akan cenderung tertarik dan mencoba menggunakan <i>website</i> Zalora. 2. Instagram, yang menampilkan image yang menarik mengenai produk yang dijual di Zalora sehingga konsumen tertarik untuk melihat <i>website</i> tersebut.					
20	Zalora mengirim pesan melalui sms bila ada promo produk atau harga khusus					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Kualitas Layanan (X2)**

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<b>Reliability</b>						
1	Call center yang selalu siap membantu pelanggan secara konsisten					
2	Pelayanan yang diberikan oleh Zalora sesuai dengan memenuhi kebutuhan pelanggan					
3	Pelayanan yang diberikan selalu tepat dari waktu ke waktu					
4	Tepatan waktu dalam pengiriman produk sesuai dengan estimasi yang ditampilkan <i>website</i>					
<b>Responsiveness</b>						
5	Karyawan Zalora memberikan pelayanan yang cepat dan respon yang baik					
6	Karyawan Zalora langsung memberikan nomor resi paket setelah barang sudah dalam proses pengiriman.					
<b>Assurance</b>						

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



7	Saya merasa aman saat melakukan pembelian produk melalui Zalora					
8	Keamanan dalam proses pengiriman produk					
9	Zalora memiliki brand image yang bagus sehingga kredibilitas dapat dipercaya dan terjamin					
10	Zalora menyimpan dan menjaga informasi pribadi dengan baik					
11	Zalora memberikan informasi yang jelas mengenai proses layanan dari awal sampai akhir melalui notifikasi dan tracking lewat GPS					
12	Zalora memberikan cashback terhadap pengembalian produk					
<b>Empathy</b>						
13	Zalora peduli dengan masalah yang dihadapi oleh pelanggan					
14	Zalora memberi perhatian kepada pelanggan yang bertanya					
15	Menjawab setiap pertanyaan konsumen ataupun menerima keluhan saran dengan ramah					
<b>Tangible</b>						
16	Paket yang diterima dikemas dengan rapi					
17	Logo Zalora mempunyai design yang simpel dan unik sehingga brand tersebut gampang dikenali					

**Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Butir Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kepuasan Konsumen secara keseluruhan</b>						
1	Saya puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh Zalora Jakarta					
<b>Konfirmasi harapan</b>						

1. Dilarang menyalin, mengutip, sebagian atau seluruhnya 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.



2	Produk yang dibeli sesuai harapan dan memenuhi kebutuhan konsumen					
<b>Minat beli ulang</b>						
3	Anda akan melakukan pembelian kembali produk di Zalora					
4	Anda menginginkan Zalora sebagai website berbelanja dalam memenuhi kebutuhan konsumen					
<b>Ketersediaan untuk merekomendasi</b>						
5	(Anda akan merekomendasikan teman anda untuk berbelanja melalui Zalora					

Lampiran 2

**Hasil Kuesioner Penelitian**

**Variabel Promosi (X1)**

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

1. 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	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3
5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5
4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	1
3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2
3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3
1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	5	1	2	2	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	1	3	5	4	5
3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	5	2	3	4	5	3	4
3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	2	4	3	4	4	3	4

**(C) Hak cipta milik IBI KKG (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.



3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	5	4	5	3	3
3	4	5	4	5	4	2	2	2	4	3	4	4	5	5	4	3	4
3	4	5	4	5	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4
3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	2	3	4	3	5	5
4	5	5	4	3	1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3
4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5
5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4
2	3	2	3	2	1	4	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	3
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	3	5	5	5	5	1
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

**(C) Hak cipta milik IBI KKG (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.





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

**(C) Hak cipta milik IBI KKG (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.



5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	5	3	5	2
4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2
3	4	4	2	3	5	3	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5
5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4
5	3	5	4	5	2	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4
3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	2	1	1	3	2	2	4	2	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4
4	4	1	5	2	4	1	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	2	2	2	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3
3	4	5	4	4	4	3	2	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	2	1	4	2	3	5	2	1	3	2	2	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4

**(C) Hak cipta milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4
3	4	2	4	2	5	3	4	4	3	2	5	3	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	3	5	4	5	2	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4
3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	3	3	4	2	1	1	3	2	5	4	5	4	5	2	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5
4	4	1	5	2	4	1	2	5	2	2	4	4	5	4	3	2	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5
3	2	4	2	5	3	4	4	4	3	2	5	3	5	5	4	3	1	1

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

1. Dilarang menyalin, 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	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	5	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	5	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3
5	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5
3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	4	3	3	2	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5

**Instytut Biznis 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.



5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	2	2
2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	5	3	3	2	4	5	3	3	4	4	4	5	5
4	5	3	3	2	2	5	4	3	3	1	3	4	5	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4
4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	5	3
4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4

**© Hak cipta milik IBI KKG (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.



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

**4 Hak cipta milik IBI KKG (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.



4	4	4	2	4	2	5	4	1	4	4	1	5	1	4	5	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4
4	4	4	5	1	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4
3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4
3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	2	4	2	5	4	4	1	4	4	1	5	1	4	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

**Hak Cipta milik IBI KKG (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.





5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4
2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4
4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5
3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
5	4	5	5	4
5	4	4	5	4
4	4	5	4	5
4	4	4	4	5
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
5	4	5	4	4
4	4	3	4	4
5	4	4	5	5
4	3	2	3	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	4	4	4	4
4	4	3	3	3
5	4	5	5	5
5	5	5	5	5
3	4	4	4	4
5	5	5	4	4
5	5	5	5	5
4	4	3	4	3
5	3	4	4	3
4	4	4	4	4
5	4	4	5	4
4	4	5	4	5
5	3	4	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	4	5	3
5	4	5	3	5
4	5	5	4	5
4	5	5	4	5
4	4	3	3	4
4	4	3	3	3
4	3	3	4	3
5	5	5	5	5
4	4	4	4	3
4	5	3	4	5
5	4	5	3	4
5	5	4	4	5
4	3	4	4	3



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	4	4	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	1	5
4	4	4	4	4
2	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
4	3	4	3	3
5	5	4	4	4
4	3	4	4	3
5	5	4	4	5
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	4	5
4	4	4	4	4
5	5	4	1	5
4	4	4	4	4
2	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
4	3	4	3	3
5	5	4	4	4
4	4	5	5	4
4	3	3	3	3
5	5	4	4	5
5	5	3	4	5
4	4	2	5	4



**Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1)**

		Promosi
	Pearson Correlation	.489**
Promosi1	Sig. (2-tailed)	.006
	N	30
	Pearson Correlation	.621**
Promosi2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.702**
Promosi3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.512**
Promosi4	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
	Pearson Correlation	.575**
Promosi5	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
	Pearson Correlation	.550**
Promosi6	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
	Pearson Correlation	.716**
Promosi7	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.630**
Promosi8	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.617**
Promosi9	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.742**
Promosi10	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.652**
Promosi11	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.381*
Promosi12	Sig. (2-tailed)	.038
	N	30
Promosi13	Pearson Correlation	.679**

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

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 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 Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.447 <sup>*</sup>
Promosi1	Sig. (2-tailed)	.013
4	N	30
	Pearson Correlation	.463 <sup>**</sup>
Promosi1	Sig. (2-tailed)	.010
5	N	30
	Pearson Correlation	.227
Promosi1	Sig. (2-tailed)	.228
6	N	30
	Pearson Correlation	.359
Promosi1	Sig. (2-tailed)	.052
7	N	30
	Pearson Correlation	.537 <sup>**</sup>
Promosi1	Sig. (2-tailed)	.002
8	N	30
	Pearson Correlation	.489 <sup>**</sup>
Promosi1	Sig. (2-tailed)	.006
9	N	30
	Pearson Correlation	.464 <sup>**</sup>
Promosi2	Sig. (2-tailed)	.010
0	N	30
	Pearson Correlation	1
Promosi	Sig. (2-tailed)	
	N	30

## Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

		Kualitas
Kualitas1	Pearson Correlation	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kualitas2	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Kualitas3	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Kualitas4	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Kualitas5	Pearson Correlation	.475**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
Kualitas6	Pearson Correlation	.450*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	30
Kualitas7	Pearson Correlation	.476**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
Kualitas8	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Kualitas9	Pearson Correlation	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kualitas10	Pearson Correlation	.428*
	Sig. (2-tailed)	.018
	N	30
Kualitas11	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Kualitas12	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kualitas13	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Kualitas14	Pearson Correlation	.677**

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

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 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)**

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

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.542**
Kualitas15	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
	Pearson Correlation	.635**
Kualitas16	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.626**
Kualitas17	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Kualitas	Sig. (2-tailed)	
	N	30

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

		Kepuasan
	Pearson Correlation	.700**
Kepuasan1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.854**
Kepuasan2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.790**
Kepuasan3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.656**
Kepuasan4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.804**
Kepuasan5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	1
Kepuasan	Sig. (2-tailed)	
	N	30





Lampiran 4

**Hasil Uji reliabilitas Variabel Promosi (X1)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.875	20

**Hasil Uji reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.871	.873	17

**Hasil Uji reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.805	.819	5

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

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.



Lampiran 5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.40370284
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.061
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 6

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Promosi	.475	2.106
KualitasLayanan	.475	2.106

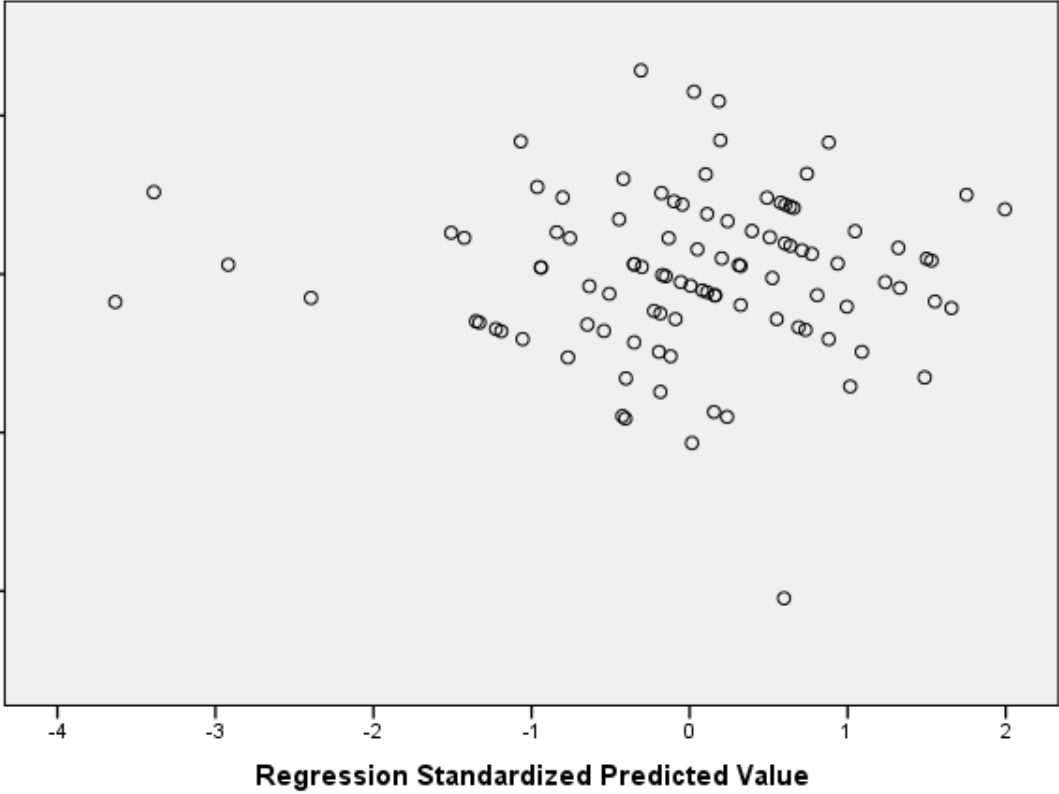
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 7

Hasil Uji Heteroskeditas Scatterplot

Scatterplot  
Dependent Variable: KepuasanKonsumen



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Penjualan Regenerasi

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

Lampiran 8

Hasil Uji Heteroskeditas

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.233	.235		.989	.325
	Promosi	-.016	.081	-.028	-.191	.849
	KualitasLayanan	.032	.080	.059	.402	.688

a. Dependent Variable: RES2



Lampiran 9

**Hasil Uji Autokorelasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.609 <sup>a</sup>	.370	.357	.40784	2.016

- a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, Promosi  
 b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 10

**Hasil Uji Keberatian Model ( UJI F)**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.609 <sup>a</sup>	.370	.357	.40784	2.016

- a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, Promosi  
 b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Lampiran 11

**Hasil Uji Signifikansi (UJI t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.386	.356		3.891	.000
Promosi	.292	.123	.278	2.376	.019
KualitasLayanan	.389	.121	.376	3.219	.002

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.



### Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.609 <sup>a</sup>	.370	.357	.40784	2.016

- a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, Promosi
- b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

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

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