



LAMPIRAN 1

Pra Kuesioner

Kepada Yth.

Saudara

Mahasiswa Kwik Kian Gie

Bersama ini perkenalkan nama saya Dicky, mahasiswa jurusan manajemen dengan konsentrasi pemasaran di Universitas Kwik Kian Gie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Kwik Kian Gie di Sunter, Jakarta Utara” saya berharap kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner dalam rangka mengumpulkan data pendukung penelitian. Kerahasiaan identitas anda akan dijaga sesuai dengan etika penelitian. Demikian kuesioner ini saya sampaikan, terima kasih atas kerjasamanya.

PETUNJUK PENGISIAN

Beri tanda check pada salah satu jawaban yang paling tepat

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

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
KUALITAS LAYANAN						
1	Ruangan kelas memiliki peralatan yang lengkap untuk mendukung proses perkuliahan					
2	Penampilan Dosen Kwik Kian Gie rapih dan sopan					
3	Kwik Kian Gie memiliki tempat parkir yang luas					
4	Perpustakaan Kwik Kian Gie memiliki buku yang lengkap					
5	Kwik Kian Gie memiliki fasilitas wi-fi yang baik					
6	Laboratorium komputer memadai					
7	Karyawan Kwik Kian Gie memberikan pelayanannya secara konsisten dari waktu ke waktu					
8	Dosen Kwik Kian Gie selalu hadir tepat waktu					
9	Dosen Kwik Kian Gie memberikan materi perkuliahan dengan jelas dan memiliki standar yang tinggi					
10	Kwik Kian Gie memiliki prosedur layanan yang mudah					
11	Karyawan administrasi Kwik Kian Gie selalu siap menanggapi permintaan atau keluhan					



12	Karyawan administrasi Kwik Kian Gie memberikan layanan yang mudah					
13	Dosen selalu siap membantu menjawab permasalahan mahasiswa					
14	Pelayanan peminjaman buku dilakukan dengan cepat dan mudah					
15	Karyawan Kwik Kian Gie bersikap ramah					
16	Karyawan administrasi Kwik Kian Gie memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan atau keluhan					
17	Dosen Kwik Kian Gie memiliki pengetahuan dalam memberikan materi perkuliahan sesuai bidang masing-masing					
18	Karyawan Kwik Kian Gie bersikap sopan					
19	Kwik Kian Gie selalu memberikan informasi terbaru kepada mahasiswanya					
20	Karyawan administrasi Kwik Kian Gie menghubungi mahasiswa yang bermasalah					
21	Karyawan Kwik Kian Gie memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti					
22	Dosen Kwik Kian Gie bersedia menanggapi keluhan mahasiswa					
HARGA						
23	Harga yang ditawarkan Kwik Kian Gie terjangkau					
24	Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya beli					
25	Harga sesuai dengan kualitas pendidikan					
26	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan					
27	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan					
28	Kwik Kian Gie menawarkan harga yang bersaing dengan universitas lainnya					
KEPUASAN						
29	Saya merasa puas dengan seluruh pelayanan yang disediakan Kwik Kian Gie					
30	Saya ingin merekomendasikan Kwik Kian Gie kepada teman saya atau orang lain					
31	Saya merasa manfaat yang saya dapatkan dari Kwik Kian Gie sudah sesuai harapan					

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



Lampiran 2

Data Pra Kuesioner Kualitas Layanan

Responde	T a n g 2	T a n g 3	T a n g 4	T a n g 5	T a n g 6	R e e 1	R e e 2	R e e 3	R e e 4	R e e 1	R e e 2	R e e 3	R e e 4	A s s 1	A s s 2	A s s 3	A s s 4	E m p 1	E m p 2	E m p 3	E m p 4	
1	4	4	1	2	1	3	2	3	3	1	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2
2	5	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
3	5	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
4	5	1	4	1	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
5	4	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4
6	4	4	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3
7	5	2	3	1	4	3	4	4	2	3	2	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4
8	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	4	1	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
11	4	4	1	2	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2
12	4	1	1	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
13	5	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
14	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	1	1	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2
15	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3
16	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4
17	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
18	3	4	1	1	2	2	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
19	4	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5
20	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3
21	4	4	1	1	2	3	1	5	2	2	2	2	4	4	4	1	4	4	3	3	5	2
22	4	4	1	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4
23	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
24	4	4	2	3	2	4	3	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	1
25	4	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
26	4	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
27	4	4	1	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	2	3
28	4	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
29	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4
30	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Hak dan Kepentingan Kwik Kian Gie (IBIKKG) dan 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 3

Data Pra Kuesioner Harga

Responden	Jang1	Jang2	Kual1	Kual2	Manf1	Saing1
1	1	2	4	2	2	2
2	3	4	4	2	2	3
3	3	3	2	2	2	3
4	1	3	4	4	4	2
5	2	2	3	4	4	4
6	5	4	5	4	5	5
7	3	4	4	2	3	3
8	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	4	2	3
11	1	1	2	1	1	1
12	2	4	2	1	2	2
13	5	5	5	5	4	3
14	3	3	3	3	3	3
15	2	1	3	2	3	2
16	2	2	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4
18	3	2	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3
20	3	3	3	2	2	3
21	3	3	3	4	4	4
22	2	2	3	3	2	3
23	2	2	3	3	4	3
24	2	2	2	2	2	2
25	2	3	3	3	3	2
26	2	2	3	2	2	3
27	2	2	3	1	2	2
28	3	3	4	4	4	3
29	3	5	5	4	4	5
30	2	3	3	2	3	3

© 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.

Lampiran 4

Data Pra Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Responden	Satis1	Recom1	Confirm1
1	3	2	3
2	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
5	4	4	4
6	4	4	4
7	3	3	4
8	3	3	3
9	3	3	3
10	3	2	3
11	2	1	2
12	2	2	3
13	5	3	2
14	3	3	3
15	4	3	3
16	4	4	4
17	4	4	5
18	3	2	2
19	3	3	4
20	3	4	3
21	4	3	2
22	3	4	2
23	3	3	3
24	2	2	2
25	4	3	4
26	3	3	3
27	2	3	2
28	3	3	3
29	4	4	4
30	3	3	3

© 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 Validitas dan Reliabilitas Data Pra Kuesioner

Output validitas kualitas layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tang1	141.3333	412.851	.618	.740
Tang2	141.2333	414.185	.604	.741
Tang3	143.2667	413.926	.328	.742
Tang4	142.8000	408.510	.538	.737
Tang5	143.2333	418.530	.239	.745
Tang6	142.0000	419.241	.262	.745
Rel1	142.1333	413.016	.437	.741
Rel2	141.9000	417.403	.337	.744
Rel3	141.8667	400.878	.698	.732
Rel4	142.4333	403.357	.614	.734
Res1	142.2667	399.375	.802	.730
Res2	142.4667	399.154	.716	.731
Res3	141.7667	415.357	.530	.742
Res4	141.6667	408.437	.618	.737
Ass1	141.7333	408.340	.576	.737
Ass2	142.0000	399.241	.756	.731
Ass3	141.5000	409.293	.532	.738
Ass4	141.5667	412.254	.602	.739
Emp1	141.7000	406.631	.634	.736
Emp2	142.3000	417.390	.342	.743
Emp3	141.5333	405.361	.641	.735
Emp4	141.9667	398.999	.727	.731
KUALITASLAYANAN	72.6667	106.989	1.000	.904

Output validitas harga

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jang1	32.3667	71.620	.767	.767
Jang2	32.1000	71.955	.703	.770



Kual1	31.6333	73.757	.745	.775
Kual2	32.0667	70.202	.767	.761
Manf1	31.9667	71.137	.805	.763
Saing1	32.0000	72.690	.792	.770
HARGA	17.4667	21.292	1.000	.889

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

Output validitas kepuasan pelanggan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Satis1	15.4667	10.257	.681	.813
Recom1	15.6333	9.551	.793	.773
Confirm1	15.5667	9.702	.707	.794
KEPUASAN	9.3333	3.471	1.000	.748

Output reliabilitas kualitas layanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	22

Output reliabilitas harga

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	6

Output reliabilitas kepuasan pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	3

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.



Lampiran 6

Kuesioner Penelitian



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

Kepada Yth.

Saudara

Mahasiswa Kwik Kian Gie

Bersama ini perkenalkan nama saya Dicky, mahasiswa jurusan manajemen dengan konsentrasi pemasaran di Universitas Kwik Kian Gie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Kwik Kian Gie di Sunter, Jakarta Utara” saya berharap kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner dalam rangka mengumpulkan data pendukung penelitian. Kerahasiaan identitas anda akan dijaga sesuai dengan etika penelitian. Demikian kuesioner ini saya sampaikan, terima kasih atas kerjasamanya.

PETUNJUK PENGISIAN

Beri tanda check pada salah satu jawaban yang paling tepat

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

IDENTITAS RESPONDEN

Apakah anda adalah mahasiswa Kwik Kian Gie?

- Ya
- Tidak (Kuesioner tidak perlu diisi)

Jenis kelamin

- Pria
- Wanita

Tahun Angkatan

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016

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.



24	Saya merasa puas dengan seluruh pelayanan yang disediakan Kwik Kian Gie					
25	Saya ingin merekomendasikan Kwik Kian Gie kepada teman saya atau orang lain					
26	Saya merasa manfaat yang saya dapatkan dari Kwik Kian Gie sudah sesuai harapan					

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.



40	Ya	Wanita	2015	Ilmu Komunikasi
41	Ya	Wanita	2015	Ilmu Komunikasi
42	Ya	Pria	2015	Ilmu Komunikasi
43	Ya	Wanita	2015	Ilmu Komunikasi
44	Ya	Wanita	2014	Manajemen
45	Ya	Wanita	Lainnya	Akuntansi
46	Ya	Wanita	2014	Akuntansi
47	Ya	Wanita	2016	Ilmu Administrasi Bisnis
48	Ya	Wanita	2016	Akuntansi
49	Ya	Pria	2014	Manajemen
50	Ya	Pria	2014	Manajemen
51	Ya	Wanita	2014	Manajemen
52	Ya	Wanita	2015	Akuntansi
53	Ya	Pria	2013	Manajemen
54	Ya	Pria	2016	Ilmu Administrasi Bisnis
55	Ya	Wanita	2015	Akuntansi
56	Ya	Wanita	2013	Manajemen
57	Ya	Pria	2014	Manajemen
58	Ya	Wanita	2013	Akuntansi
59	Ya	Pria	2017	Ilmu Komunikasi
60	Ya	Wanita	2016	Akuntansi
61	Ya	Wanita	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
62	Ya	Pria	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
63	Ya	Wanita	2013	Akuntansi
64	Ya	Wanita	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
65	Ya	Wanita	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
66	Ya	Wanita	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
67	Ya	Pria	2016	Manajemen
68	Ya	Wanita	2013	Ilmu Administrasi Bisnis
69	Ya	Wanita	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
70	Ya	Wanita	2014	Manajemen
71	Ya	Wanita	2014	Akuntansi
72	Ya	Pria	2015	Ilmu Administrasi Bisnis
73	Ya	Wanita	2013	Ilmu Komunikasi
74	Ya	Pria	2016	Manajemen
75	Ya	Wanita	2015	Manajemen
76	Ya	Pria	2015	Ilmu Administrasi Bisnis
77	Ya	Wanita	2014	Ilmu Administrasi

1. Dilarang menuliskan 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.



				Bisnis
78	Ya	Pria	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
79	Ya	Wanita	2016	Manajemen
80	Ya	Pria	2015	Akuntansi
81	Ya	Pria	2014	Manajemen
82	Ya	Pria	2014	Manajemen
83	Ya	Pria	2014	Ilmu Administrasi Bisnis
84	Ya	Pria	2014	Manajemen
85	Ya	Wanita	2015	Akuntansi
86	Ya	Pria	2015	Ilmu Administrasi Bisnis
87	Ya	Pria	2015	Akuntansi
88	Ya	Wanita	2014	Akuntansi
89	Ya	Wanita	2015	Akuntansi
90	Ya	Pria	2015	Akuntansi
91	Ya	Wanita	2014	Manajemen
92	Ya	Pria	2013	Akuntansi
93	Ya	Wanita	2015	Akuntansi
94	Ya	Wanita	2015	Ilmu Komunikasi
95	Ya	Wanita	2016	Sistem Informasi
96	Ya	Wanita	2016	Akuntansi
97	Ya	Pria	2014	Manajemen
98	Ya	Pria	2014	Akuntansi
99	Ya	Wanita	2016	Akuntansi
100	Ya	Wanita	2014	Manajemen

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari tulisan 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 8

Data Kuesioner Kualitas Layanan

Respon	Tag 1	Tag 2	Tag 4	Rel 1	Re 3	Re 14	Re s1	Re s2	Re s3	Re s4	As s1	As s2	As s3	As s4	Em p1	Em p3	Em p4
1	4	4	3	2	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4
2	4	4	1	3	3	1	2	1	4	3	1	4	4	1	3	3	3
3	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5	4	4	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	4	3	1	3	3
6	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
7	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
9	4	4	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	4	1	4	3	3
10	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5
11	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3
12	5	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4
13	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
14	5	5	3	2	4	3	3	3	5	5	2	2	5	3	1	3	5
15	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	3
21	4	4	2	2	2	1	1	1	4	4	2	2	4	2	4	4	4
22	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
23	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
24	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	1	3	1
26	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3
27	5	4	4	4	4	2	2	2	3	3	5	3	4	4	4	4	4
28	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
29	5	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3
30	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4
31	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	5	3	4	5	5	4	4
32	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
33	4	5	3	2	3	1	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2
34	4	4	1	5	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4
35	4	4	1	1	3	1	1	1	3	4	2	1	4	3	3	3	3
36	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4

© Hak dipertahankan oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



38	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	5	2	3	4	3
39	4	3	2	2	1	2	3	4	4	5	3	3	1	4	4	3	3
40	3	4	2	2	2	1	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	2
41	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2
42	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2
43	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
44	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	5	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	2	3	4
46	4	5	1	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5
47	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
48	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
49	3	5	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3
50	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2
51	4	4	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
52	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
53	4	4	2	2	4	3	1	2	3	5	4	3	5	5	5	5	3
54	4	4	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	2	4	4	4
55	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	2	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3
58	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3
59	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
61	5	4	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
62	5	5	1	5	3	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	4	4
63	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
65	4	4	2	2	3	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	4	3	3
67	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
68	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
69	3	5	3	2	4	2	3	3	4	5	2	1	5	3	3	4	4
70	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	2	4	1	2	2	3	2	3	1	4	3	3	4	4	1	4	4
72	4	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4
73	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
74	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	5	2	3	1
75	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5
76	3	3	3	4	3	2	2	2	4	5	3	2	4	3	3	4	4
77	4	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2
78	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
79	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	2	1	2	2	1
82	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

1. Dilarang menuliskan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



83	3	4	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	3	3	1	2	1
84	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
85	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	3	4	4	4	5	5	2	3	3	5	4	4	3	5	1
87	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4
88	3	5	3	3	4	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3
89	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4
90	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
92	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
93	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	3
94	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4
95	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3
96	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5
99	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	5	2	2	3	2	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4

Hak Cipta Milik IBI KGI (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 9

Data Kuesioner Harga

Responden	Jang1	Jang2	Kual1	Kual2	Manf1	Saing1
1	5	4	4	3	3	4
2	2	3	3	2	4	3
3	3	3	5	3	4	5
4	2	2	3	2	2	2
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	2	2	1	3
8	3	3	3	2	3	3
9	1	1	2	1	1	1
10	3	4	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4
13	2	3	4	4	3	4
14	3	2	2	1	2	2
15	3	3	4	3	3	4
16	2	2	2	2	2	2
17	2	3	3	4	3	3
18	3	3	3	3	3	3
19	2	2	3	2	2	4
20	3	3	3	4	4	3
21	1	1	1	1	1	1
22	1	2	1	1	1	1
23	2	3	3	3	3	3
24	2	3	2	3	3	3
25	1	1	1	1	1	1
26	2	2	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	4
28	2	2	2	2	3	3
29	2	3	3	3	4	3
30	3	3	3	3	3	2
31	4	4	4	3	3	5
32	1	2	2	2	2	2
33	1	3	2	3	2	1
34	4	4	4	2	3	2
35	1	2	2	2	2	3
36	3	3	3	2	2	2
37	3	3	5	4	4	4
38	3	3	4	3	4	4
39	1	3	2	4	3	4

© 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.



40	3	3	2	3	2	2
41	3	3	2	4	2	3
42	1	1	2	2	1	1
43	3	3	2	2	2	2
44	2	3	4	3	3	3
45	3	4	4	2	3	3
46	3	3	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3
49	4	3	4	3	3	3
50	3	1	4	2	1	2
51	1	2	2	2	2	3
52	2	2	2	2	2	2
53	3	3	3	2	3	4
54	4	3	3	2	3	2
55	4	4	4	4	4	4
56	2	3	4	4	4	2
57	3	4	4	4	5	4
58	2	2	3	3	3	2
59	3	3	4	3	3	3
60	1	3	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	3
62	1	1	3	1	5	5
63	2	2	2	2	2	2
64	3	3	2	3	2	3
65	3	3	3	3	2	3
66	3	3	3	3	3	3
67	2	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3
69	3	4	5	3	4	3
70	3	3	4	4	4	4
71	3	3	4	3	4	4
72	3	3	3	3	3	2
73	2	2	3	3	3	3
74	2	2	3	2	2	3
75	1	2	2	2	2	1
76	3	3	3	3	3	4
77	2	2	2	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1
79	2	4	4	4	4	4
80	1	1	5	5	5	5
81	1	1	1	1	1	1
82	3	3	3	3	3	2
83	1	2	3	2	2	2
84	2	3	4	3	3	4

C 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.



85	4	5	4	5	4	4
86	2	2	1	1	1	2
87	4	3	4	5	5	4
88	3	3	3	3	3	3
89	3	3	4	4	3	3
90	3	3	4	4	4	4
91	2	2	3	3	3	3
92	2	3	5	5	5	5
93	2	3	3	3	3	3
94	2	3	3	3	3	2
95	2	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3
97	2	2	2	2	2	2
98	2	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	4	4
100	3	3	4	3	4	4

C 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 10

Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Responden	Satis1	Recom1	Confirm1
1	2	2	4
2	2	3	3
3	5	3	4
4	2	2	2
5	1	1	1
6	1	1	1
7	1	3	2
8	3	3	3
9	1	2	3
10	3	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	3	3	3
15	3	3	3
16	2	2	2
17	4	3	4
18	3	3	3
19	3	5	2
20	4	4	4
21	2	2	4
22	1	1	1
23	3	2	3
24	2	3	3
25	1	1	1
26	3	3	3
27	3	3	4
28	3	3	2
29	2	3	2
30	3	2	3
31	4	3	4
32	2	3	2
33	3	2	1
34	3	2	2
35	2	2	4
36	3	3	3
37	4	4	4
38	4	3	4
39	3	3	2

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

40	2	2	2
41	3	3	3
42	1	1	1
43	3	4	3
44	4	3	3
45	2	3	4
46	4	4	4
47	3	4	3
48	3	4	3
49	3	3	4
50	4	3	2
51	3	3	2
52	2	2	2
53	4	4	4
54	3	2	4
55	4	4	4
56	5	5	5
57	3	3	3
58	3	2	3
59	3	3	3
60	3	3	3
61	3	3	3
62	3	3	3
63	3	4	3
64	3	2	2
65	3	1	3
66	3	2	3
67	4	4	4
68	3	3	3
69	3	3	3
70	4	3	3
71	3	3	4
72	3	3	4
73	4	5	5
74	3	4	4
75	3	3	3
76	3	3	4
77	1	1	2
78	1	1	1
79	4	4	4
80	5	5	5
81	1	1	1
82	3	2	3
83	1	1	2
84	3	4	2

85	5	5	5
86	3	1	2
87	5	5	4
88	3	3	3
89	4	4	3
90	3	4	3
91	3	3	2
92	4	2	4
93	3	3	3
94	3	3	4
95	3	3	3
96	4	4	4
97	2	2	2
98	3	3	4
99	4	4	4
100	2	2	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.



Lampiran 11

Tabel Frekuensi Profil Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	43	43.0	43.0	43.0
	Wanita	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Tahun Angkatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2013	17	17.0	17.0	17.0
	2014	45	45.0	45.0	62.0
	2015	25	25.0	25.0	87.0
	2016	11	11.0	11.0	98.0
	2017	1	1.0	1.0	99.0
	Lainnya	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Jurusan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen	40	40.0	40.0	40.0
	Akuntansi	31	31.0	31.0	71.0
	Ilmu Administrasi Bisnis	16	16.0	16.0	87.0
	Sistem Informasi	1	1.0	1.0	88.0
	Teknik Informasi	2	2.0	2.0	90.0
	Ilmu Komunikasi	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 12

Tabel Frekuensi Kualitas Layanan

Ruangan kelas memiliki peralatan yang lengkap untuk mendukung proses perkuliahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Netral	23	23.0	23.0	28.0
	Setuju	53	53.0	53.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penampilan Dosen Kwik Kian Gie rapih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Netral	16	16.0	16.0	21.0
	Setuju	56	56.0	56.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perpustakaan Kwik Kian Gie memiliki buku yang lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	16	16.0	16.0	16.0
	Tidak Setuju	23	23.0	23.0	39.0
	Netral	36	36.0	36.0	75.0
	Setuju	19	19.0	19.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karyawan Kwik Kian Gie memberikan pelayanannya secara konsisten dari waktu ke waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Tidak Setuju	22	22.0	22.0	31.0
	Netral	35	35.0	35.0	66.0

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



Setuju	25	25.0	25.0	91.0
Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dosen Kwik Kian Gie memberikan materi perkuliahan dengan jelas dan memiliki standar yang tinggi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	17.0
	Netral	46	46.0	46.0	63.0
	Setuju	31	31.0	31.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kwik Kian Gie memiliki prosedur layanan yang mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Tidak Setuju	21	21.0	21.0	38.0
	Netral	36	36.0	36.0	74.0
	Setuju	20	20.0	20.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karyawan administrasi Kwik Kian Gie selalu siap menanggapi keluhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Tidak Setuju	23	23.0	23.0	36.0
	Netral	34	34.0	34.0	70.0
	Setuju	18	18.0	18.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI HIK (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.



Karyawan administrasi Kwik Kian Gie memberikan layanan yang mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	15	15.0	15.0	15.0
	Tidak Setuju	23	23.0	23.0	38.0
	Netral	31	31.0	31.0	69.0
	Setuju	23	23.0	23.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Dosen selalu siap membantu menjawab permasalahan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	13	13.0	13.0	18.0
	Netral	32	32.0	32.0	50.0
	Setuju	42	42.0	42.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Pelayanan peminjaman buku dilakukan dengan mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	9.0
	Netral	31	31.0	31.0	40.0
	Setuju	40	40.0	40.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Karyawan Kwik Kian Gie bersikap ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	19	19.0	19.0	23.0
	Netral	27	27.0	27.0	50.0
	Setuju	35	35.0	35.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Karyawan administrasi Kwik Kian Gie memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan atau keluhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	23.0
	Netral	35	35.0	35.0	58.0
	Setuju	31	31.0	31.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dosen Kwik Kian Gie memiliki pengetahuan dalam memberikan materi perkuliahan sesuai bidang masing-masing

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	11.0
	Netral	26	26.0	26.0	37.0
	Setuju	48	48.0	48.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karyawan Kwik Kian Gie bersikap sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	10	10.0	10.0	14.0
	Netral	32	32.0	32.0	46.0
	Setuju	39	39.0	39.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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.



Kwik Kian Gie selalu memberikan informasi terbaru kepada mahasiswanya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	12	12.0	12.0	17.0
	Netral	28	28.0	28.0	45.0
	Setuju	41	41.0	41.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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

Karyawan Kwik Kian Gie memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	8.0
	Netral	29	29.0	29.0	37.0
	Setuju	47	47.0	47.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dosen Kwik Kian Gie bersedia menanggapi keluhan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	17.0
	Netral	34	34.0	34.0	51.0
	Setuju	39	39.0	39.0	90.0
	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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.



Lampiran 13

Tabel Frekuensi Harga

Harga yang ditawarkan Kwik Kian Gie terjangkau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	20	20.0	20.0	20.0
	Tidak Setuju	30	30.0	30.0	50.0
	Netral	40	40.0	40.0	90.0
	Setuju	9	9.0	9.0	99.0
	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya beli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Tidak Setuju	21	21.0	21.0	33.0
	Netral	55	55.0	55.0	88.0
	Setuju	11	11.0	11.0	99.0
	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga sesuai dengan kualitas pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	21	21.0	21.0	29.0
	Netral	41	41.0	41.0	70.0
	Setuju	25	25.0	25.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



Harga sesuai dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Tidak Setuju	24	24.0	24.0	36.0
	Netral	42	42.0	42.0	78.0
	Setuju	18	18.0	18.0	96.0
	Sangat Setuju	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Tidak Setuju	20	20.0	20.0	33.0
	Netral	42	42.0	42.0	75.0
	Setuju	20	20.0	20.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kwik Kian Gie menawarkan harga yang bersaing dengan universitas lainnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	12.0	12.0	12.0
	Tidak Setuju	21	21.0	21.0	33.0
	Netral	37	37.0	37.0	70.0
	Setuju	25	25.0	25.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Lampiran 14

Tabel Frekuensi Kepuasan Pelanggan



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Saya merasa puas dengan seluruh pelayanan yang disediakan Kwik Kian Gie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Tidak Setuju	14	14.0	14.0	25.0
	Netral	49	49.0	49.0	74.0
	Setuju	21	21.0	21.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya ingin merekomendasikan Kwik Kian Gie kepada teman saya atau orang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Tidak Setuju	20	20.0	20.0	31.0
	Netral	42	42.0	42.0	73.0
	Setuju	21	21.0	21.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya merasa manfaat yang saya dapatkan dari Kwik Kian Gie sudah sesuai harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	20	20.0	20.0	28.0
	Netral	36	36.0	36.0	64.0
	Setuju	32	32.0	32.0	96.0
	Sangat Setuju	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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 15

Tabel Hasil Uji Asumsi Klasik



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

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.50838497
Most Extreme Differences	Absolute		.064
	Positive		.049
	Negative		-.064
Test Statistic			.064
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.820 ^e
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.745
		Upper Bound	.895

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Based on 100 sampled tables with starting seed 2000000.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

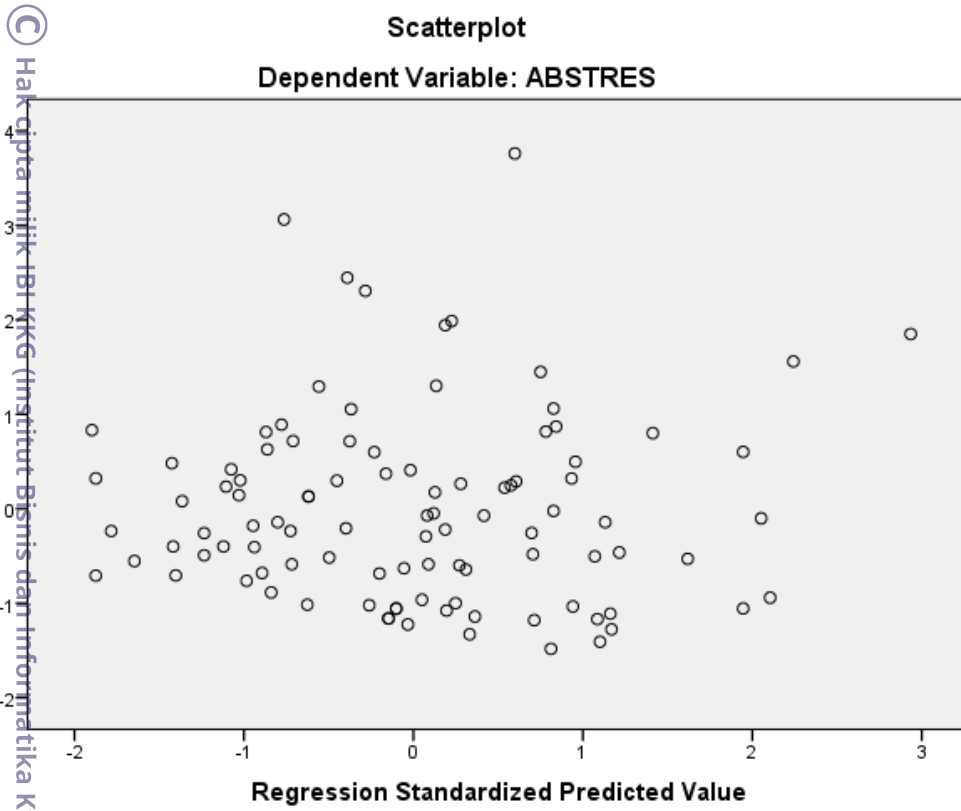
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.275	.243		-1.133	.260		
KualitasLayanan	.561	.101	.448	5.542	.000	.494	2.026
Harga	.496	.090	.447	5.532	.000	.494	2.026

a. Dependent Variable: Kepuasan

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.



Uji Heteroskedastisitas



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

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.829 ^a	.687	.680	.51360	1.610

a. Predictors: (Constant), Harga, KualitasLayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan

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 16

Tabel Hasil Analisis Regresi

Uji Keberartian Model (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.080	2	28.040	106.298	.000 ^b
	Residual	25.587	97	.264		
	Total	81.667	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Harga, KualitasLayanan

Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.275	.243		-1.133	.260
	KualitasLayanan	.561	.101	.448	5.542	.000
	Harga	.496	.090	.447	5.532	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.829 ^a	.687	.680	.51360	1.610

a. Predictors: (Constant), Harga, KualitasLayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

© Hak cipta milik I 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

SURAT PERNYATAAN

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DICKY
NIK : 23140216
Program Studi : Manajemen
Alamat lengkap : Galeri Park View ZE 3 nomor 7
Jakarta Utara
kode Pos : 14240
Telp Kantor : -
Telp Rumah : 02175153248
No HP : 08118113038

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 diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikehuarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 12 Desember 2017.

Yang membuat pernyataan,

Dicky

(Nama Lengkap)