

## LAMPIRAN 1

### Pra Kuesioner

(C)

**Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Petunjuk : Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih :

Keterangan :

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

#### Profil Responden

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 15 – 20 tahun
  - b. 21 – 30 tahun
  - c. 31 – 40 tahun
  - d. >41 tahun
3. Pekerjaan
  - a. Pelajar / Mahasiswa
  - b. Wiraswasta
  - c. Karyawan
  - d. Lain-lain
4. Pendapatan per bulan
  - a. < Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
  - c. Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000
  - d. >Rp 4.000.000

Apakah Anda pernah membeli dan mengkonsumsi makanan dan minuman di restoran Pizza Hut?

- a. Ya (Lanjutkan ke bagian berikutnya)
- b. Tidak (Berhenti di sini, terima kasih)

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

(C)

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## II. Citra Merek

### 1. *Functional image*(citra dilihat dari fungsi produk)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Produk Pizza Hut berkualitas tinggi.					
2	Produk Pizza Hut lebih baik dari pesaing.					
3	Produk pesaing lebih murah.					

### 2. *Affective image*(citra dilihat dari sikap terhadap merek)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Merek Pizza Hut bagus.					
2	Merek Pizza Hut memiliki karakter berbeda dari pesaing.					
3	Merek Pizza Hut tidak mengecewakan pelanggan.					

### 3. *Reputation* (citra dilihat dari reputasi merek)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Merek Pizza Hut salah satu merek terbaik di bidangnya.					
2	Merek Pizza Hut merek yang sangat kuat di pasar.					

## III. Kualitas Produk

### 1. *Form* (bentuk)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Porsi produk Pizza Hut sesuai kebutuhan pelanggan.					
2	Pizza Hut menyediakan paket menu bervariasi.					

- 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,
    - 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.



## 2. *Feature* (keistimewaan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pizza Hut selalu mengeluarkan menu baru.					
2	Produk Pizza Hut enak sehingga menjadi daya tarik pelanggan.					

## 3. *Performance quality* (kualitas kinerja)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Kinerja yang ditawarkan restoran Pizza Hut baik.					
2	Pizza Hut memiliki kualitas produk yang baik.					

## 4. *Conformance quality* (kesesuaian kualitas)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Rasa produk Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu.					
2	Produk yang tersaji sesuai dengan yang ada di gambar menu.					

## 5. *Durability* (daya tahan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Kondisi produk Pizza Hut saat di pesan baik.					
2	Produk <i>takeaway</i> tidak mudah rusak dan dapat dikonsumsi selang beberapa waktu.					

## 6. *Reliability* (keandalan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Rasa produk Pizza Hut sesuai dengan selera pelanggan.					

- 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,
    - 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.

2	Makanan Pizza Hut mengenyangkan untuk waktu yang lama.					
---	--	--	--	--	--	--

**7. Repairability (kemudahan perbaikan)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Restoran Pizza Hut mengganti produk apabila produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan (iklan).					

**8. Style(gaya)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pizza Hut memiliki ciri khas dalam menyajikan produknya.					
2	Pizza Hut membuat menu yang mengikuti tren makanan.					

**IV. KepuasanKonsumen**

**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,
  - 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.

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelanggan Pizza Hut dengan tingkat kepuasan tinggi cenderung setia untuk jangka waktu yang lebih lama.					
2	Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian lebih banyak saat restoran Pizza Hut memperkenalkan produk baru atau peningkatan produk.					
3	Pelanggan Pizza Hut yang puas membicarakan dengan baik kepada orang lain tentang restoran dan produknya.					
4	Pelanggan Pizza Hut yang puas kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga.					

5	Pelanggan Pizza Hut yang puas akan menawarkan ide produk baru atau jasa baru kepada restoran.			
---	---	--	--	--

**(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.

**LAMPIRAN 2**  
**Data Pra Kuesioner**  
**Citra Merek**

(C) **Hak cipta**

ESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTALCM
1 <b>milik IBI KKd</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	39
2	5	4	4	4	4	4	3	4	32
3	4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	5	4	4	4	33
5	5	5	4	3	5	4	4	3	33
6	4	4	4	4	3	4	3	3	29
7	5	4	3	4	3	3	3	3	28
8	3	3	4	4	4	4	4	4	30
9	4	4	3	4	4	4	4	3	30
10 <b>dan Informatika Kwik Kian Gie</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	39
11	4	5	4	4	3	4	4	3	31
12	4	3	4	5	5	4	4	4	33
13	4	4	3	4	3	4	3	3	28
14	3	3	2	4	3	3	3	3	24
15	4	4	4	4	3	4	3	3	29
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	3	3	3	3	2	3	3	2	22
18	5	4	4	4	4	5	4	3	33
19	4	4	4	4	3	4	4	4	31
20	5	5	4	4	4	5	4	3	34
21	4	4	3	3	4	4	3	3	28
22	5	5	4	4	4	4	3	3	32
23	4	4	3	4	3	4	4	3	29
24	3	3	4	4	3	3	4	3	27
25	5	4	5	4	3	5	3	3	32
26	4	4	3	4	4	5	3	3	30
27	4	4	5	3	4	5	4	5	34
28	4	4	3	5	3	4	4	3	30
29	4	4	4	4	3	3	3	3	28
30	5	4	4	4	4	3	4	3	31

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,
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



## DATA PRA KUESIONER

### Kualitas Produk

(C)

**Hak ciptaan © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

RESP	KEP	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	TOTALKP
1.	PE1	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	60
	PE2	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	62
	PE3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	59
	PE4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	63
	PE5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	58
	PE6	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	67
	PE7	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	59
	PE8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	56
	PE9	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	59
	PE10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	59
	PE11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	68
	PE12	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	56
	PE13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	59
	PE14	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	59
	PE15	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	53
	PE16	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
	PE17	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
	PE18	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	65
	PE19	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	66
	PE20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
	PE21	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	51
	PE22	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	62
	PE23	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	57
	PE24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	71
	PE25	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	69
	PE26	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60
	PE27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	58
	PE28	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64
	PE29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
	PE30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	65

2. Dilarang menggunakan kandungan memperbaik sebagian atau seturuhnya tanpa izin IBKKG.

## DATA PRA KUESIONER

### Kepuasan Pelanggan

**(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.

RESP	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	TOTALKEP
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	3	3	18
3	5	4	4	4	4	21
4	3	2	3	3	2	13
5	4	4	4	3	4	19
6	3	3	3	3	4	16
7	4	4	4	3	3	18
8	5	5	5	5	4	24
9	4	4	4	5	4	21
10	4	3	3	4	3	17
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	3	4	3	18
13	3	4	3	4	3	17
14	4	3	5	4	4	20
15	4	4	4	3	3	18
16	4	5	4	4	4	21
17	4	4	4	3	3	18
18	4	3	4	3	3	17
19	5	4	4	5	4	22
20	4	4	4	3	4	19
21	4	4	4	4	3	19
22	4	4	4	4	3	19
23	4	3	4	4	2	17
24	4	4	4	3	3	18
25	4	5	4	4	3	20
26	5	4	3	3	4	19
27	3	3	4	4	4	18
28	4	4	4	5	3	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20

### LAMPIRAN 3

#### Uji Validitas dan Reabilitas Pra Kuesioner

#### Citra Merek

(C)

#### **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,
  - 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.

Case Processing Summary		
	N	%
Cases	Valid	30 100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0 .0
	Total	30 100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.844	.841	8

Item-Total Statistics  <b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b>	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
			Total Correlation		
CM1	26.37	10.930	.584	.708	.824
CM2	26.53	11.223	.576	.657	.825
CM3	26.73	10.340	.654	.567	.815
CM4	26.57	12.323	.381	.307	.846
CM5	26.87	10.051	.673	.596	.812
CM6	26.57	11.220	.548	.347	.829
CM7	26.90	11.197	.618	.581	.821
CM8	27.20	11.131	.579	.608	.825

## Uji Validitas dan Reabilitas Pra Kuesioner Kualitas Produk

©

**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,
  - 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.

		Case Processing Summary	
Cases		N	%
	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.849	15

**Item-Total Statistics**

KIP1 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	57.33	24.023	.562	.792	.834
KP2	57.40	25.076	.445	.716	.841
KP3	57.20	25.062	.418	.575	.842
KP4	57.93	25.789	.180	.515	.856
KP5	57.50	23.224	.574	.653	.832
KP6	57.40	23.214	.746	.646	.825
KP7	57.53	23.223	.654	.800	.828
KP8	57.60	24.041	.488	.516	.838
KP9	57.63	24.447	.498	.664	.838
KP10	57.77	25.771	.241	.597	.850
KP11	57.70	22.700	.618	.812	.829
KP12	57.73	22.892	.486	.783	.840
KP13	57.87	24.809	.406	.389	.842
KP14	57.67	22.644	.657	.796	.827
KP15	58.00	25.586	.257	.559	.850

## Uji Validitas dan Reabilitas Pra Kuesioner Kepuasan Pelanggan



**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.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.708	.716	5

**Item-Total Statistics**

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEP1	14.90	2.921	.538	.325
KEP2	15.07	2.616	.538	.326
KEP3	15.03	3.068	.471	.228
KEP4	15.13	2.809	.392	.158
KEP5	15.47	2.878	.420	.181

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## LAMPIRAN 4

### Kuesioner

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

#### Profil Responden

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - c. 15 – 20 tahun
  - d. 21 – 30 tahun
  - e. 31 – 40 tahun
  - f. >41 tahun
3. Pekerjaan
  - c. Pelajar / Mahasiswa
  - d. Wirausaha
  - e. Karyawan
  - f. Lain-lain
4. Pendapatan per bulan
  - c. < Rp 1.000.000
  - d. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
  - e. Rp 2.000.000 – R 4.000.000
  - f. >Rp 4.000.000

Apakah Anda pernah membeli dan mengkonsumsi makanan dan minuman di restoran Pizza Hut?

- a. Ya (Lanjutkan ke bagian berikutnya)
- b. Tidak (Berhenti di sini, terima kasih)

Petunjuk : Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih :

Keterangan :

- Sangat Tidak Setuju (STS)
- Tidak Setuju (TS)
- Neutral (N)
- Setuju (S)
- Sangat Setuju (SS)

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

## II. Citra Merek



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

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### 1. *Functional image*(citra dilihat dari fungsi produk)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Produk Pizza Hut berkualitas tinggi.					
2	Produk Pizza Hut lebih baik dari pesaing.					
3	Produk pesaing lebih murah.					

#### 2. *Affective image* (citra dilihat dari sikap terhadap merek)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Merek Pizza Hut bagus.					
2	Merek Pizza Hut memiliki karakter berbeda dari pesaing.					
3	Merek Pizza Hut tidak mengecewakan pelanggan.					

#### 3. *Reputation* (citra dilihat dari reputasi merek)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Merek Pizza Hut salah satu merek terbaik di bidangnya.					
2	Merek Pizza Hut merek yang sangat kuat di pasar.					

## III. Kualitas Produk

#### 1. *Form* (bentuk)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Porsi produk Pizza Hut sesuai kebutuhan pelanggan.					
2	Pizza Hut menyediakan paket menu bervariasi.					

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,
  - 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.

## (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,
  - 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.

### 2. *Feature* (keistimewaan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pizza Hut selalu mengeluarkan menu baru.					

### 3. *Performance quality* (kualitas kinerja)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Kinerja yang ditawarkan restoran Pizza Hut baik.					
2	Pizza Hut memiliki kualitas produk yang baik.					

### 4. *Conformance quality* (kesesuaian kualitas)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Rasa produk Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu.					
2	Produk yang tersaji sesuai dengan yang ada di gambar menu.					

### 5. *Durability* (daya tahan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Kondisi produk Pizza Hut saat di pesan baik.					

### 6. *Reliability* (keandalan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Rasa produk Pizza Hut sesuai dengan selera pelanggan.					
2	Makanan Pizza Hut mengenyangkan untuk waktu yang lama.					

**(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

IV.

**7. Repairability (kemudahan perbaikan)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Restoran Pizza Hut mengganti produk apabila produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan (iklan).					

**8. Style (gaya)**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pizza Hut memiliki ciri khas dalam menyajikan produknya.					

**Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelanggan Pizza Hut dengan tingkat kepuasan tinggi cenderung setia untuk jangka waktu yang lebih lama.					
2	Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian lebih banyak saat restoran Pizza Hut memperkenalkan produk baru atau peningkatan produk.					
3	Pelanggan Pizza Hut yang puas membicarakan dengan baik kepada orang lain tentang restoran dan produknya.					
4	Pelanggan Pizza Hut yang puas kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga.					
5	Pelanggan Pizza Hut yang puas akan menawarkan ide produk baru atau jasa baru kepada restoran.					

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,
  - 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 5**  
**Data Kuesioner**  
**Citra Merek**

(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,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTALCM
1	4	3	4	4	3	4	4	4	30
2	4	3	4	4	5	3	4	4	31
3	2	3	4	3	4	2	3	5	26
4	4	3	2	4	4	4	4	4	29
5	4	4	3	4	4	3	4	5	31
6	5	5	5	5	5	4	5	5	39
7	4	4	4	4	5	4	5	5	35
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	4	5	4	5	4	4	4	35
10	4	4	5	3	4	3	5	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	3	5	4	4	4	3	4	31
13	4	5	3	4	4	4	5	5	34
14	4	4	5	5	5	1	5	5	34
15	5	5	4	5	5	4	4	4	36
16	3	4	5	4	4	4	5	4	33
17	4	4	3	4	4	4	3	4	30
18	3	4	2	4	4	4	4	5	30
19	4	4	3	4	5	4	5	5	34
20	4	4	5	5	4	4	4	5	35
21	4	3	4	4	4	3	3	3	28
22	4	3	4	3	5	4	4	5	32
23	3	3	2	4	4	4	4	3	27
24	4	4	4	3	3	4	4	5	31
25	3	4	3	4	4	5	4	4	31
26	4	3	2	3	4	3	4	4	27
27	5	5	5	4	4	4	5	5	37
28	4	5	4	4	4	3	3	4	31
29	3	3	3	3	4	3	2	3	24
30	4	3	4	4	3	3	4	4	29
31	4	4	4	3	3	4	3	3	28
32	4	5	4	3	4	5	5	4	34
33	4	4	3	4	3	4	4	4	30
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	3	1	4	4	5	5	5	31



RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTALCM
36	4	5	4	5	5	5	5	5	38
37	3	4	3	3	4	4	4	3	28
38	4	3	4	4	5	4	5	5	34
39	3	3	3	3	4	3	3	4	26
40	5	5	4	4	5	5	5	5	38
41	4	5	5	4	3	4	4	3	32
42	4	3	4	4	4	4	4	4	31
43	4	5	3	5	3	4	4	5	33
44	4	3	3	3	4	3	2	3	25
45	4	3	4	4	4	3	2	4	28
46	5	4	4	5	4	4	5	4	35
47	4	4	4	4	4	3	4	5	32
48	4	3	2	4	4	4	4	4	29
49	4	2	5	3	4	4	5	4	31
50	4	4	2	4	3	4	5	5	31
51	4	3	4	4	3	4	3	3	28
52	4	4	2	4	3	4	5	4	30
53	3	4	2	4	4	3	4	4	28
54	4	5	3	4	4	4	4	4	32
55	4	4	5	4	3	3	4	5	32
56	5	4	4	4	3	4	3	4	31
57	4	4	4	4	5	4	5	4	34
58	5	3	3	5	3	5	5	5	34
59	4	4	3	4	5	3	4	4	31
60	4	4	4	4	3	3	4	5	31
61	4	4	3	4	3	3	4	5	30
62	5	4	4	4	4	5	5	5	36
63	4	3	4	4	4	3	4	4	30
64	5	3	1	5	4	5	3	5	31
65	3	2	4	4	2	1	1	2	19
66	4	2	2	4	5	4	5	5	31
67	4	4	2	4	4	4	4	4	30
68	4	5	3	4	4	4	5	5	34
69	5	5	4	5	5	5	5	5	39
70	4	3	3	4	3	4	4	4	29

## (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,
  - 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.



RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTALCM
71	4	4	4	4	5	2	2	3	28
72	4	4	4	4	3	3	3	4	29
73	4	4	5	4	4	3	4	3	31
74	4	4	3	4	3	4	4	4	30
75	4	4	3	5	3	4	4	3	30
76	3	2	1	4	3	3	2	4	22
77	4	3	2	3	3	3	4	4	26
78	4	3	3	4	2	3	4	5	28
79	4	5	4	3	4	4	3	3	30
80	4	3	4	4	4	4	4	4	31
81	4	4	2	4	4	4	5	5	32
82	5	5	4	4	4	4	4	5	35
83	4	2	2	4	2	4	4	2	24
84	3	3	3	4	4	4	4	4	29
85	3	3	3	4	4	4	3	5	29
86	3	2	3	3	3	3	3	3	23
87	3	3	2	3	4	3	3	4	25
88	4	3	4	4	3	3	3	5	29
89	5	4	2	5	5	5	5	5	36
90	4	4	2	5	5	4	4	4	32
91	4	4	5	4	3	4	4	4	32
92	4	4	3	4	4	4	4	4	31
93	5	5	3	5	4	4	4	4	34
94	4	3	3	4	4	4	4	5	31
95	5	5	5	4	5	5	5	5	39
96	4	5	4	5	5	5	5	5	38
97	4	4	3	3	5	2	4	5	30
98	3	3	2	4	4	4	4	4	28
99	5	5	5	5	5	4	5	5	39
100	5	3	4	4	3	3	4	5	31
101	4	3	3	3	4	4	2	3	26
102	5	4	4	4	4	5	4	4	34
103	4	4	2	4	4	4	4	3	29
104	4	4	4	4	3	4	4	4	31
105	4	5	5	4	3	4	4	4	33
106	4	4	5	5	5	4	5	5	37
107	4	4	2	5	5	4	4	4	32
108	5	5	4	4	4	5	5	5	37
109	4	5	3	5	5	4	5	5	36
110	4	2	4	4	4	3	4	5	30

## (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

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

## Data Kuesioner Kualitas Produk

(C)

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

RESP	KP1	KP2	KP3	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP11	KP12	KP13	KP14	TOTAL KP
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	55
3	3	4	4	2	2	3	1	1	2	3	3	2	30
4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	42
5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	51
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	43
8	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	54
9	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	46
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	52
14	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	1	1	46
15	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	52
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	40
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46
18	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	2	4	46
19	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	48
20	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	53
21	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	43
22	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	51
23	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	43
24	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	46
25	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	45
26	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	43
27	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	55
28	4	4	3	4	4	2	2	3	2	1	1	3	33
29	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	2	3	38
30	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	41
31	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	43
32	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	50
33	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46
34	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	56
35	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	53

- Bharang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyetujui 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.



RESP	KP1	KP2	KP3	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP11	KP12	KP13	KP14	TOTALKP
36	2	5	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5	51
37	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	44
38	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	50
39	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	41
40	3	4	3	4	5	4	4	4	5	2	3	4	45
41	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	51
42	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	42
43	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	46
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	44
45	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	45
46	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	5	50
47	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	52
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	43
49	3	4	2	4	4	5	2	4	3	5	1	3	40
50	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	51
51	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	48
52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	48
53	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	40
54	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	46
55	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	47
56	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	3	51
57	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	55
58	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	52
59	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	51
60	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	48
61	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	41
62	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	3	4	50
63	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	40
64	5	5	2	5	5	5	1	5	4	5	3	5	50
65	2	1	3	4	2	5	4	4	1	1	3	2	32
66	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	2	51
67	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	45
68	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	49
69	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	52
70	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	47



RESP	KP1	KP2	KP3	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP11	KP12	KP13	KP14	TOTALKP
71	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	2	3	49
72	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	43
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
74	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	43
75	3	5	5	4	3	2	2	5	4	3	3	1	40
76	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	39
77	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	42
78	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	49
79	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
80	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	43
81	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
82	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	47
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	56
84	2	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	35
85	4	4	2	4	4	5	3	4	2	4	4	3	43
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
87	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	43
88	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	53
89	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	53
90	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	53
91	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	47
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
93	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	54
94	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	46
95	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	57
96	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	55
97	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	45
98	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	47
99	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	56
100	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	47
101	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	47
102	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	51
103	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	51
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	46
105	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	35
106	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	53
107	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
108	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	50
109	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	56
110	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	39

**Hak Cipta milik BIKKG (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 BIKKG.

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

## Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan

**(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.

RESP	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	TOTALKEP
1	4	4	4	4	3	19
2	5	5	5	4	3	22
3	2	1	1	2	1	7
4	4	4	3	2	2	15
5	5	5	5	4	3	22
6	5	5	5	5	5	25
7	4	3	3	4	3	17
8	5	5	4	5	5	24
9	5	5	5	5	4	24
10	4	3	4	4	3	18
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	3	1	2	3	1	10
14	5	4	5	5	5	24
15	4	5	5	4	4	22
16	4	4	4	4	2	18
17	4	4	4	3	3	18
18	4	4	4	5	3	20
19	4	4	4	2	2	16
20	5	5	5	4	4	23
21	3	3	4	3	3	16
22	4	4	5	5	4	22
23	4	4	4	4	3	19
24	4	5	4	3	3	19
25	5	5	5	4	4	23
26	4	3	4	3	2	16
27	5	4	4	5	4	22
28	2	2	2	4	2	12
29	3	3	2	4	1	13
30	3	3	3	2	2	13
31	3	4	3	4	4	18
32	4	5	4	5	5	23
33	3	4	4	4	4	19
34	5	4	3	5	3	20
35	4	4	5	5	4	22



**(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.

RESP	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	TOTALKEP
36	5	5	5	5	3	23
37	3	4	3	3	3	16
38	5	4	4	5	2	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	4	4	5	4	22
41	5	2	4	4	2	17
42	4	4	4	3	4	19
43	4	4	5	4	4	21
44	4	4	4	4	5	21
45	3	4	3	4	3	17
46	5	4	3	3	2	17
47	4	4	4	4	4	20
48	4	3	4	4	4	19
49	4	4	3	5	2	18
50	4	4	4	2	4	18
51	4	4	4	3	3	18
52	4	4	4	4	3	19
53	3	2	3	3	3	14
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	3	4	3	18
56	5	4	4	4	3	20
57	5	5	5	5	5	25
58	4	5	5	5	5	24
59	4	3	4	5	3	19
60	4	4	4	4	4	20
61	4	3	3	3	4	17
62	5	4	4	4	3	20
63	3	3	4	3	3	16
64	5	5	5	2	5	22
65	1	2	2	2	4	11
66	5	2	4	4	2	17
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	3	19
69	5	3	5	3	3	19
70	4	4	4	4	3	19



**(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.

RESP	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	TOTALKEP
71	5	5	5	4	5	24
72	4	3	3	4	2	16
73	4	3	3	3	3	16
74	3	3	3	3	3	15
75	3	4	1	5	4	17
76	3	3	3	3	2	14
77	4	4	4	2	2	16
78	4	4	3	3	2	16
79	5	3	3	5	4	20
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	3	4	4	19
83	4	2	2	2	2	12
84	4	3	3	4	3	17
85	4	3	4	4	4	19
86	3	3	3	3	3	15
87	3	4	4	4	4	19
88	4	4	4	5	5	22
89	5	5	5	5	4	24
90	5	5	4	5	2	21
91	4	4	4	2	3	17
92	4	4	4	4	4	20
93	3	3	4	3	3	16
94	5	5	5	4	4	23
95	5	5	4	5	5	24
96	5	5	5	5	5	25
97	4	4	5	4	5	22
98	3	4	3	2	2	14
99	5	3	3	3	3	17
100	5	5	5	5	3	23
101	4	4	4	3	3	18
102	4	4	4	4	4	20
103	3	4	4	4	5	20
104	4	4	4	3	3	18
105	3	4	3	3	2	15
106	4	5	4	5	4	22
107	4	4	4	4	4	20
108	5	5	5	4	4	23
109	5	5	5	2	2	19
110	3	2	2	4	2	13

**(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.

**LAMPIRAN 6**  
**Skor Rata-rata dan Frekuensi**  
**Citra Merek**

<b>CM1</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
2	1	.9	.9	.9	
3	15	13.6	13.6	14.5	
Valid 4	73	66.4	66.4	80.9	
5	21	19.1	19.1	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>CM2</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
2	7	6.4	6.4	6.4	
3	34	30.9	30.9	37.3	
Valid 4	45	40.9	40.9	78.2	
5	24	21.8	21.8	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>CM3</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	3	2.7	2.7	2.7	
2	19	17.3	17.3	20.0	
Valid 3	29	26.4	26.4	46.4	
4	40	36.4	36.4	82.7	
5	19	17.3	17.3	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>CM4</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
3	18	16.4	16.4	16.4	
4	71	64.5	64.5	80.9	
Valid 5	21	19.1	19.1	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

**(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.

<b>CM5</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
2	3	2.7	2.7	2.7	2.7
3	27	24.5	24.5	27.3	
Valid	4	53	48.2	75.5	
5	27	24.5	24.5	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>CM6</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	1.8	1.8	1.8	1.8
2	3	2.7	2.7	4.5	
Valid	3	28	25.5	30.0	
4	61	55.5	55.5	85.5	
5	16	14.5	14.5	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>CM7</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	1	.9	.9	.9	.9
2	6	5.5	5.5	6.4	
Valid	3	16	14.5	20.9	
4	54	49.1	49.1	70.0	
5	33	30.0	30.0	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>CM8</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
2	2	1.8	1.8	1.8	1.8
3	15	13.6	13.6	15.5	
Valid	4	47	42.7	58.2	
5	46	41.8	41.8	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

**(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.

**LAMPIRAN 7**  
**Skor Rata-rata dan Frekuensi**  
**Kualitas Produk**

**KP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	5.5	5.5	5.5
3	23	20.9	20.9	26.4
Valid 4	55	50.0	50.0	76.4
5	26	23.6	23.6	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**KP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.9	.9	.9
2	1	.9	.9	1.8
Valid 3	6	5.5	5.5	7.3
4	56	50.9	50.9	58.2
5	46	41.8	41.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**KP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	3.6	3.6	3.6
3	19	17.3	17.3	20.9
Valid 4	51	46.4	46.4	67.3
5	36	32.7	32.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**KP5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.8	1.8	1.8
3	18	16.4	16.4	18.2
Valid 4	66	60.0	60.0	78.2
5	24	21.8	21.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

## (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.

KP6					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
2	2	1.8	1.8	1.8	
3	16	14.5	14.5	16.4	
Valid	4	55.5	55.5	71.8	
5	31	28.2	28.2	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

KP7					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
2	8	7.3	7.3	7.3	
3	25	22.7	22.7	30.0	
Valid	4	36.4	36.4	66.4	
5	37	33.6	33.6	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

KP8					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	1.8	1.8	1.8	
2	6	5.5	5.5	7.3	
Valid	3	26.4	26.4	33.6	
4	56	50.9	50.9	84.5	
5	17	15.5	15.5	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

KP9					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	1	.9	.9	.9	
3	12	10.9	10.9	11.8	
Valid	4	54.5	54.5	66.4	
5	37	33.6	33.6	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

**(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.

<b>KP11</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	1	.9	.9	.9	
2	3	2.7	2.7	3.6	
3	16	14.5	14.5	18.2	
4	59	53.6	53.6	71.8	
5	31	28.2	28.2	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>KP12</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	1.8	1.8	1.8	
2	6	5.5	5.5	7.3	
3	36	32.7	32.7	40.0	
4	41	37.3	37.3	77.3	
5	25	22.7	22.7	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>KP13</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	3	2.7	2.7	2.7	
2	9	8.2	8.2	10.9	
3	60	54.5	54.5	65.5	
4	29	26.4	26.4	91.8	
5	9	8.2	8.2	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

<b>KP14</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	1.8	1.8	1.8	
2	10	9.1	9.1	10.9	
3	34	30.9	30.9	41.8	
4	43	39.1	39.1	80.9	
5	21	19.1	19.1	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

**(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.

## LAMPIRAN 8

### Skor Rata-rata dan Frekuensi

#### Kepuasan Pelanggan

**KEP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.9	.9	.9
	2	1.8	1.8	2.7
	3	18.2	18.2	20.9
	4	49.1	49.1	70.0
	5	30.0	30.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**KEP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.8	1.8	1.8
	2	6.4	6.4	8.2
	3	19.1	19.1	27.3
	4	50.0	50.0	77.3
	5	22.7	22.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**KEP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.8	1.8	1.8
	2	5.5	5.5	7.3
	3	21.8	21.8	29.1
	4	48.2	48.2	77.3
	5	22.7	22.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

## (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.

KEP4					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
2	12	10.9	10.9	10.9	
3	23	20.9	20.9	31.8	
Valid	4	43.6	43.6	75.5	
5	27	24.5	24.5	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

KEP5					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	3	2.7	2.7	2.7	
2	21	19.1	19.1	21.8	
Valid	3	31.8	31.8	53.6	
4	36	32.7	32.7	86.4	
5	15	13.6	13.6	100.0	
Total	110	100.0	100.0		

(C)

**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 9**  
**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Z		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.53243082
	Absolute	.098
Most Extreme Differences	Positive	.057
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1.033
Asymp. Sig. (2-tailed)		.236

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

**Uji Heteroskesdastisitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model <b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b>	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.167	.300		.557	.579
RATACM	-.045	.086	-.063	-.519	.605
RATAKP	.104	.086	.147	1.214	.227

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Uji Multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.207	.461	-.448	.655	.632	1.582
	RATACM	.356	.132				
	RATAKP	.663	.132				

a. Dependent Variable: RATAKEP

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

**LAMPIRAN 10**

**Uji Regresi Linear Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	(Constant)	-.207	.461		.655
	RATACM	.356	.132	.249	.008
	RATAKP	.663	.132	.466	.000

a. Dependent Variable: RATAKEP

**Uji Model (uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	22.437	2	11.219	38.848	.000 <sup>b</sup>
Residual	30.900	107	.289		
Total	53.337	109			

a. Dependent Variable: RATAKEP

b. Predictors: (Constant), RATAKP, RATACM

**Uji Variabel (uji t)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	-.207	.461		.655
	RATACM	.356	.132	.249	.008
	RATAKP	.663	.132	.466	.000

a. Dependent Variable: RATAKEP

**Uji Koefisien Determinansi ( $R^2$ )**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.649 <sup>a</sup>	.421	.410	.53738	2.196

a. Predictors: (Constant), RATAKP, RATACM

b. Dependent Variable: RATAKEP

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

© 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.