

LAMPIRAN

© 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 1 PRA KUESIONER

Dengan Hormat,

Kepada saudara/I responden, saya Augustina Tjokro selaku mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business (IBII), Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Marketing yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun tugas akhir mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Smartphone* Samsung di Lippo Plaza Mall, Kramat Jati”. Oleh karena itu saya meminta kesediaan saudara/I sekalian untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut ini. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda pilih
2. Keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Profil Responden

1. Alamat Email :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :

a. Laki-Laki

b. Perempuan



4. Usia :
- a. 13-16 tahun
 - b. 17-21 tahun
 - c. 22-26 tahun
 - d. > 26 tahun

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Pekerjaan :
- a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Ibu Rumah Tangga
 - d. Karyawan
 - e. Lainnya

6. Gaji/Uang Jajan per Bulan :
- a. < Rp 500.000
 - b. Rp 500.000-Rp 1.000.000
 - c. Rp 1.000.000-Rp 2.500.000
 - d. > Rp 2.500.000

7. Apakah saat ini anda menggunakan *smartphone* Samsung?
- a. Ya
 - b. Tidak

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

I. KUALITAS PRODUK

No,	Pertanyaan	STS	TS	N	S	ST
1.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki bentuk yang menarik					
2.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki ukuran produk yang bervariasi					
3.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki fitur yang lengkap					
4.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki fitur yang beragam					
5.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki spesifikasi yang sesuai dengan yang dijanjikan					
6.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki tinggi yang tinggi					
7.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki kinerja yang baik					

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.



8.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki keunggulan yang tinggi					
9.	<i>Smartphone</i> Samsung tidak mudah rusak					
10.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki daya tahan baterai yang cukup lama					
11.	<i>Smartphone</i> Samsung awet dan dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama					
12.	<i>Smartphone</i> Samsung dapat diandalkan					
13.	<i>Smartphone</i> Samsung mudah untuk mendapatkan perbaikan					
14.	Pengguna dapat memperbaiki sendiri <i>smartphone</i> Samsung					
15.	<i>Smartphone</i> Samsung menawarkan desain yang unik					
16.	Warna yang ditawarkan <i>Smartphone</i> Samsung beragam					

II. KUALITAS LAYANAN

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	ST
1.	Karyawan Samsung <i>Center</i> melayani sesuai dengan standar operasi					
2.	Karyawan Samsung <i>Center</i> memperbaiki produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3.	Karyawan Samsung <i>Center</i> memiliki kemampuan dalam memperbaiki produk					
4.	Karyawan Samsung <i>Center</i> bersedia dalam melayani konsumen					
5.	Karyawan Samsung <i>Center</i> cepat dalam memperbaiki produk					
6.	Karyawan Samsung <i>Center</i> memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen					
7.	Konsumen merasa aman untuk memperbaiki <i>smartphone</i> Samsung di Samsung <i>Center</i>					
8.	Karyawan ramah dalam melayani konsumen					
9.	Karyawan memahami keinginan konsumen					
10.	Karyawan memberikan perhatian kepada konsumen secara personal					
11.	Karyawan berpenampilan rapi dan menggunakan seragam					
12.	Samsung <i>Center</i> menjaga kebersihannya					

1. Ditaring 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.



III. KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	ST
1.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung setia untuk jangka waktu yang lama					
2.	Pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak saat Samsung memperkenalkan produk baru atau produk yang diperbaharui					
3.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung yang puas akan berbicara yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain					
4.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung yang puas cenderung akan kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga					
5.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung akan menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menutup 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

Kualitas Produk

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
3	4	3	3	4	5	1	5	2	1	1	2	3	5	1	4	5
4	5	5	3	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5
5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3
6	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	5	1	4	4	2	1	3	3	4	1	2	3
8	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2
9	4	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	1	2	3
10	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5
13	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
14	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4
15	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4
16	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3
17	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
21	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
24	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5	2	3	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
26	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
27	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
28	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4
29	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

1. Ditentang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Data Pra Kuesioner

Kualitas Layanan

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

No	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
6	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
14	3	2	3	5	4	4	5	5	3	4	2	4
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
16	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	5
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
19	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
20	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
26	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
27	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4
28	2	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4
29	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
30	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4

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.

Data Pra Kuesioner

Kepuasan Pelanggan

No	P29	P30	P31	P32	P33
1	5	3	4	4	4
2	5	3	4	4	4
3	5	4	5	5	5
4	4	3	5	4	3
5	3	3	3	3	2
6	2	4	4	4	4
7	4	4	4	3	2
8	4	4	5	4	3
9	4	3	4	4	3
10	4	4	5	5	3
11	3	3	4	4	3
12	5	5	5	5	4
13	4	3	4	4	3
14	5	5	4	5	3
15	5	3	5	4	2
16	4	3	4	3	3
17	4	3	4	3	3
18	5	3	5	4	3
19	5	5	5	3	3
20	4	4	4	4	2
21	4	4	4	3	2
22	5	3	5	4	3
23	4	2	4	3	3
24	5	4	5	5	3
25	4	3	4	3	3
26	5	3	5	4	3
27	4	4	4	4	2
28	4	3	4	3	3
29	4	3	4	4	3
30	4	2	4	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.



Lampiran 3

Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.850	.825	16

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
KPR1	58.33	38.437	.050	.	.858
KPR2	58.13	36.533	.422	.	.845
KPR3	58.37	34.999	.592	.	.838
KPR4	58.10	36.990	.302	.	.849
KPR5	57.63	38.585	.030	.	.859
KPR6	59.13	33.292	.565	.	.836
KPR7	57.87	39.085	-.043	.	.859
KPR8	58.33	35.402	.474	.	.842
KPR9	57.93	28.823	.757	.	.822
KPR10	57.97	26.792	.912	.	.808
KPR11	57.80	29.821	.770	.	.821
KPR12	58.13	34.326	.726	.	.833
KPR13	57.80	36.579	.346	.	.847
KPR14	59.13	33.292	.565	.	.836
KPR15	58.23	34.875	.488	.	.841
KPR16	58.10	36.507	.257	.	.852

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.926	.925	12

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

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



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
KL1	45.10	36.576	.804	.828	.914
KL2	45.03	35.413	.757	.872	.917
KL3	45.00	39.034	.695	.704	.919
KL4	44.80	39.200	.648	.644	.921
KL5	44.87	37.154	.825	.781	.914
KL6	44.87	35.016	.824	.852	.913
KL7	44.90	39.197	.598	.761	.923
KL8	44.97	38.516	.625	.742	.922
KL9	45.00	38.897	.713	.738	.919
KL10	44.90	37.541	.744	.719	.917
KL11	44.83	40.902	.448	.331	.928
KL12	44.73	39.720	.555	.444	.924

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.715	.729	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
KP1	14.57	3.909	.432	.338	.685
KP2	15.37	3.964	.363	.221	.717
KP3	14.47	4.051	.606	.448	.631
KP4	14.97	3.482	.657	.463	.589
KP5	15.83	4.075	.376	.230	.706

Hak cipta milik IBIKKG (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 KUESIONER

Dengan Hormat,

Kepada saudara/I responden, saya Augustina Tjokro selaku mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business (IBII), Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Marketing yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun tugas akhir mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Smartphone* Samsung di Lippo Plaza Mall, Kramat Jati”. Oleh karena itu saya meminta kesediaan saudara/I sekalian untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut ini. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda pilih
2. Keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Profil Responden

1. Alamat Email :
2. Nama :



3. Jenis Kelamin :
- a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
4. Usia :
- a. 13-16 tahun
 - b. 17-21 tahun
 - c. 22-26 tahun
 - d. > 26 tahun
5. Pekerjaan :
- a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Ibu Rumah Tangga
 - d. Karyawan
 - e. Lainnya
6. Gaji/Uang Jajan per Bulan :
- a. < Rp 500.000
 - b. Rp 500.000-Rp 1.000.000
 - c. Rp 1.000.000-Rp 2.500.000
 - d. > Rp 2.500.000
7. Apakah saat ini anda menggunakan *smartphone* Samsung?
- a. Ya
 - b. Tidak

© 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.



IV. KUALITAS PRODUK

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	ST
1.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki ukuran produk yang bervariasi					
2.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki fitur yang lengkap					
3.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki tinggi yang tinggi					
4.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki keunggulan yang tinggi					
5.	<i>Smartphone</i> Samsung tidak mudah rusak					
6.	<i>Smartphone</i> Samsung memiliki daya tahan baterai yang cukup lama					
7.	<i>Smartphone</i> Samsung awet dan dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama					
8.	<i>Smartphone</i> Samsung dapat diandalkan					
9.	Pengguna dapat memperbaiki sendiri <i>smartphone</i> Samsung					
10.	<i>Smartphone</i> Samsung menawarkan desain yang unik					

V. KUALITAS LAYANAN

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	ST
1.	Karyawan Samsung <i>Center</i> melayani sesuai dengan standar operasi					
2.	Karyawan Samsung <i>Center</i> memperbaiki produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3.	Karyawan Samsung <i>Center</i> memiliki kemampuan dalam memperbaiki produk					
4.	Karyawan Samsung <i>Center</i> bersedia dalam melayani konsumen					
5.	Karyawan Samsung <i>Center</i> cepat dalam memperbaiki produk					
6.	Karyawan Samsung <i>Center</i> memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen					
7.	Konsumen merasa aman untuk memperbaiki <i>smartphone</i> Samsung di Samsung <i>Center</i>					
8.	Karyawan ramah dalam melayani konsumen					
9.	Karyawan memahami keinginan konsumen					
10.	Karyawan memberikan perhatian kepada konsumen secara personal					
11.	Karyawan berpenampilan rapi dan menggunakan seragam					
12.	Samsung <i>Center</i> menjaga kebersihannya					

1. Ditaring 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.



VI. KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	ST
1.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung setia untuk jangka waktu yang lama					
2.	Pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak saat Samsung memperkenalkan produk baru atau produk yang diperbaharui					
3.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung yang puas akan berbicara yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain					
4.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung yang puas cenderung akan kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga					
5.	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung akan menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menutup 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 5

Data Kuesioner

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Gaji/Uang Jajan per bulan	Pengguna Samsung
1	Pria	22-26 tahun	Entrepreneur	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
2	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
3	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
4	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
5	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
6	Pria	17-21 tahun	Pelajar	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
7	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
8	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
9	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
10	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
11	Pria	22-26 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
12	Pria	22-26 tahun	Karyawan	>Rp 2.500.000	Ya
13	Pria	17-21 tahun	Karyawan	<Rp 500.000	Ya
14	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
15	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
16	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
17	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
18	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
19	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
20	Pria	22-26 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
21	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
22	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
23	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
24	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
25	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
26	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
27	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
28	Wanita	17-21 tahun	Karyawan	>Rp 2.500.000	Ya
29	Pria	17-21 tahun	Pelajar	<Rp 500.000	Ya
30	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
31	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
32	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
33	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
34	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
35	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
36	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
37	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
38	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
39	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
40	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
41	Wanita	17-21 tahun	Pelajar	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
42	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
43	Pria	13-16 tahun	Pelajar	<Rp 500.000	Ya
44	Wanita	22-26 tahun	PSK	>Rp 2.500.000	Ya

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

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



45	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
46	Pria	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
47	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
48	Pria	22-26 tahun	Pengusaha	>Rp 2.500.000	Ya
49	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
50	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
51	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
52	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
53	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
54	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
55	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
56	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
57	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
58	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
59	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
60	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	>Rp 2.500.000	Ya
61	Wanita	22-26 tahun	Karyawan	>Rp 2.500.000	Ya
62	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
63	Wanita	> 26 tahun	Guru	>Rp 2.500.000	Ya
64	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
65	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
66	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
67	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
68	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
69	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
70	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
71	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
72	Wanita	13-16 tahun	Pelajar	<Rp 500.000	Ya
73	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
74	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
75	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
76	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
77	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
78	Wanita	17-21 tahun	Karyawan	>Rp 2.500.000	Ya
79	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
80	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
81	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
82	Wanita	> 26 tahun	Dokter	>Rp 2.500.000	Ya
83	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
84	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
85	Pria	17-21 tahun	Pelajar	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
86	Pria	13-16 tahun	Pelajar	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
87	Wanita	> 26 tahun	Ibu Rumah Tangga	>Rp 2.500.000	Ya
88	Pria	> 26 tahun	Karyawan	>Rp 2.500.000	Ya
89	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
90	Pria	17-21 tahun	Pelajar	<Rp 500.000	Ya
91	Pria	17-21 tahun	Pelajar	<Rp 500.000	Ya
92	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
93	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya

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.



94	Wanita	17-21 tahun	Karyawan	>Rp 2.500.000	Ya
95	Wanita	17-21 tahun	guru	<Rp 500.000	Ya
96	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
97	Wanita	17-21 tahun	Karyawan	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
98	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
99	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
100	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
101	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
102	Wanita	22-26 tahun	Wiraswasta	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
103	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 500.000-Rp 1.000.000	Ya
104	Wanita	22-26 tahun	Karyawan	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
105	Pria	17-21 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
106	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
107	Wanita	17-21 tahun	Mahasiswa	<Rp 500.000	Ya
108	Wanita	17-21 tahun	Karyawan	>Rp 2.500.000	Ya
109	Wanita	22-26 tahun	Mahasiswa	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya
110	Wanita	22-26 tahun	Karyawan	Rp 1.000.000-Rp 2.500.000	Ya

Kualitas Produk

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4
2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4
3	4	4	4	5	3	5	2	5	3	3	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	5
5	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3
8	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	4	2	4	5	3
11	4	3	3	3	2	2	1	3	2	1	4
12	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
13	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
14	5	5	4	4	2	2	3	5	1	4	5
15	5	5	4	4	3	3	3	4	2	5	5
16	5	3	3	4	4	2	2	3	2	2	5
17	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4
20	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
23	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4
24	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	4	4	4	4	3	4	5	2	3	5
27	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
28	5	4	4	5	4	3	3	5	3	3	5
29	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3
30	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
31	5	5	4	3	2	1	3	2	1	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
33	5	5	5	5	5	2	5	4	3	5	5



34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3
36	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4
37	2	4	4	2	4	4	4	4	2	1	2
38	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
41	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4
42	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5
43	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	5
46	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
47	4	4	2	2	4	5	5	5	1	1	5
48	5	5	5	3	3	4	3	3	1	5	5
49	3	3	3	3	2	4	3	2	1	4	5
50	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
52	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4
53	5	5	5	5	3	3	3	5	2	5	5
54	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5
57	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5
58	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
59	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5
60	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4
61	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5
62	5	4	4	4	2	2	1	4	3	4	5
63	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5
64	4	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4
65	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
66	4	4	4	4	3	2	5	5	2	1	4
67	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4
68	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
69	5	3	3	3	3	1	2	2	2	4	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
71	5	5	5	5	2	2	3	4	2	3	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	4
74	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
75	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4
76	4	5	4	2	2	1	3	3	1	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
78	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4
79	5	5	4	4	1	5	5	4	2	5	5
80	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3
81	5	4	4	4	5	3	4	5	2	2	5
82	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5
83	4	4	5	4	4	2	4	5	3	3	4
84	4	4	3	3	4	2	4	4	1	5	4
85	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	4
86	4	5	4	3	5	4	3	5	3	2	4
87	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4
90	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4
91	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- 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.



92	1	2	3	2	3	2	3	4	3	1	1
93	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	4
94	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5
95	3	4	3	3	2	1	1	3	2	4	3
96	4	4	2	4	2	1	2	3	2	5	4
97	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5
98	4	3	3	3	2	1	2	3	1	3	4
99	5	4	5	4	4	3	4	4	1	4	5
100	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2
101	4	4	3	4	1	2	2	4	3	3	3
102	4	3	5	4	5	5	4	4	2	3	4
103	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
104	4	4	5	4	3	4	2	4	2	3	5
105	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
106	4	4	4	5	4	5	5	4	1	4	4
107	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
108	3	4	3	3	1	1	1	1	4	1	3
109	5	5	5	5	2	3	4	4	1	5	5
110	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4

Kualitas Layanan

No	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	1	3	4	5	1	3	2	5	5	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
16	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	3	5
17	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3
20	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3
21	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3
24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
30	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
31	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	4	4
32	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
36	3	2	3	2	3	3	5	2	3	2	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3
41	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4
42	5	2	5	5	5	5	4	1	4	1	5	5
43	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
46	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
47	2	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5
48	5	3	2	5	3	4	3	3	1	2	3	2
49	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	4
52	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
53	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
54	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
57	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
64	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5
67	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
68	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
73	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4
74	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
75	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	5	2	4	4	4	3	2	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
80	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
83	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
84	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3
85	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3
86	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
91	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4
92	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



93	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
101	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4
102	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4
103	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
104	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
106	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5
109	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

Kepuasan Pelanggan

No	P23	P24	P25	P26	P27
1	4	5	5	4	4
2	4	4	4	3	4
3	4	2	4	4	4
4	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3
7	4	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4
10	2	3	2	3	3
11	4	4	4	2	2
12	5	5	5	4	5
13	3	3	4	4	3
14	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3
18	3	4	4	4	4
19	4	2	4	2	3
20	4	4	3	5	4
21	5	5	5	5	5
22	5	5	4	5	5
23	4	2	5	4	4
24	5	5	5	5	5
25	3	3	3	3	3
26	5	4	4	3	3
27	5	5	5	5	5
28	4	5	4	5	4
29	3	3	3	3	5
30	4	5	4	4	4
31	5	4	3	2	4
32	3	3	5	5	3
33	4	4	4	4	4
34	5	5	5	1	3
35	3	3	3	3	3

1. Ditaring 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.

36	5	4	4	2	3
37	4	4	4	4	2
38	4	3	3	3	4
39	5	5	5	5	5
40	3	4	3	4	5
41	3	3	4	3	3
42	3	3	5	5	5
43	3	4	4	4	2
44	5	5	5	5	5
45	4	3	4	3	2
46	4	3	3	4	4
47	4	4	5	5	5
48	1	2	3	1	1
49	2	3	3	2	3
50	4	3	4	5	3
51	4	4	3	3	3
52	4	4	5	4	4
53	5	5	5	3	5
54	4	3	4	5	4
55	4	3	5	3	3
56	4	4	4	3	3
57	4	3	5	3	4
58	3	3	3	2	3
59	5	4	4	4	3
60	2	3	3	4	3
61	4	4	4	4	4
62	3	3	5	2	2
63	5	5	5	4	5
64	4	4	4	4	5
65	3	3	3	3	3
66	4	4	3	2	1
67	3	3	4	2	2
68	4	4	4	4	4
69	3	2	3	2	3
70	4	4	4	4	3
71	5	3	4	3	3
72	4	3	3	3	3
73	3	4	5	5	3
74	4	4	4	3	3
75	4	3	3	3	2
76	4	5	3	4	5
77	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5
80	3	4	2	4	5
81	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4
83	4	5	5	5	4
84	5	3	4	4	1
85	2	2	3	4	3
86	5	5	5	5	4
87	4	3	4	4	3
88	4	3	4	4	3
89	4	3	4	4	3
90	5	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3
92	4	2	2	2	1
93	4	2	4	4	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsrnis dan Informatika Kwik Kiar Gie)

Institut Bsrnis 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.



94	3	3	3	3	3
95	4	5	5	2	3
96	4	3	4	5	5
97	5	3	4	4	3
98	3	3	3	2	2
99	4	4	4	5	5
100	4	3	3	3	3
101	3	3	3	3	4
102	5	4	4	5	3
103	5	5	5	4	5
104	3	3	3	3	3
105	5	4	5	4	4
106	5	5	4	3	3
107	4	3	4	3	3
108	4	3	3	3	3
109	5	4	5	5	3
110	3	4	3	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Lampiran 6

Skor Rata-Rata dan Frekuensi
Kualitas Produk

Statistics Kualitas Produk

	KPR1	KPR2	KPR3	KPR4	KPR5	KPR6	KPR7	KPR8	KPR9	KPR10
Valid	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.23	4.00	4.05	3.91	3.45	3.34	3.58	3.93	2.75	3.62

KPR1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.9	.9	.9
2	2	1.8	1.8	2.7
3	17	15.5	15.5	18.2
4	41	37.3	37.3	55.5
5	49	44.5	44.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

KPR2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	3.6	3.6	3.6
3	25	22.7	22.7	26.4
4	48	43.6	43.6	70.0
5	33	30.0	30.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

KPR3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	3.6	3.6	3.6
3	19	17.3	17.3	20.9
4	55	50.0	50.0	70.9
5	32	29.1	29.1	100.0
Total	110	100.0	100.0	

© 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.



© 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.

KPR4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	6.4	6.4	6.4
	3	23	20.9	20.9	27.3
	4	53	48.2	48.2	75.5
	5	27	24.5	24.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KPR5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2.7	2.7	2.7
	2	17	15.5	15.5	18.2
	3	37	33.6	33.6	51.8
	4	34	30.9	30.9	82.7
	5	19	17.3	17.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KPR6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	6.4	6.4	6.4
	2	20	18.2	18.2	24.5
	3	30	27.3	27.3	51.8
	4	35	31.8	31.8	83.6
	5	18	16.4	16.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	



KPR7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.6	3.6	3.6
	2	13	11.8	11.8	15.5
	3	29	26.4	26.4	41.8
	4	43	39.1	39.1	80.9
	5	21	19.1	19.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KPR8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	7	6.4	6.4	7.3
	3	20	18.2	18.2	25.5
	4	53	48.2	48.2	73.6
	5	29	26.4	26.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KPR9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	14.5	14.5	14.5
	2	30	27.3	27.3	41.8
	3	37	33.6	33.6	75.5
	4	20	18.2	18.2	93.6
	5	7	6.4	6.4	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

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.

KPR10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	5.5	5.5	5.5
	2	9	8.2	8.2	13.6
	3	31	28.2	28.2	41.8
	4	39	35.5	35.5	77.3
	5	25	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)

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 7

Skor Rata-Rata dan Frekuensi

Kualitas Layanan

Statistics Kualitas Layanan

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
Hak Cipta	Valid	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.73	3.62	3.85	4.05	3.64	3.87	4.08	3.90	3.75	3.59	4.05	3.97

KL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	4	3.6	3.6	4.5
	3	38	34.5	34.5	39.1
	4	48	43.6	43.6	82.7
	5	19	17.3	17.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	7.3	7.3	7.3
	3	44	40.0	40.0	47.3
	4	40	36.4	36.4	83.6
	5	18	16.4	16.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3.6	3.6	3.6
	3	36	32.7	32.7	36.4
	4	43	39.1	39.1	75.5
	5	27	24.5	24.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

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.



© 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.

KL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3.6	3.6	3.6
	3	25	22.7	22.7	26.4
	4	43	39.1	39.1	65.5
	5	38	34.5	34.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KL5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	5	4.5	4.5	5.5
	3	44	40.0	40.0	45.5
	4	43	39.1	39.1	84.5
	5	17	15.5	15.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KL6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.5	5.5	5.5
	3	29	26.4	26.4	31.8
	4	48	43.6	43.6	75.5
	5	27	24.5	24.5	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

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.

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	2.7	2.7	2.7
3	25	22.7	22.7	25.5
4	42	38.2	38.2	63.6
5	40	36.4	36.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.9	.9	.9
2	2	1.8	1.8	2.7
3	32	29.1	29.1	31.8
4	47	42.7	42.7	74.5
5	28	25.5	25.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.8	1.8	1.8
2	3	2.7	2.7	4.5
3	39	35.5	35.5	40.0
4	43	39.1	39.1	79.1
5	23	20.9	20.9	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

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.

KL10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	10	9.1	9.1	10.0
	3	42	38.2	38.2	48.2
	4	37	33.6	33.6	81.8
	5	20	18.2	18.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KL11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	28	25.5	25.5	26.4
	4	46	41.8	41.8	68.2
	5	35	31.8	31.8	100.0
		Total	110	100.0	100.0

KL12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	1	.9	.9	1.8
	3	28	25.5	25.5	27.3
	4	50	45.5	45.5	72.7
	5	30	27.3	27.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	



Lampiran 8

Skor Rata-Rata dan Frekuensi

Kepuasan Pelanggan

Statistics Kepuasan Pelanggan

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
N	Valid	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.88	3.65	3.89	3.62	3.52

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	4	3.6	3.6	4.5
	3	27	24.5	24.5	29.1
	4	53	48.2	48.2	77.3
	5	25	22.7	22.7	100.0
Total		110	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	7.3	7.3	7.3
	3	42	38.2	38.2	45.5
	4	40	36.4	36.4	81.8
	5	20	18.2	18.2	100.0
	Total		110	100.0	100.0

© 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.



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.

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.7	2.7	2.7
	3	32	29.1	29.1	31.8
	4	49	44.5	44.5	76.4
	5	26	23.6	23.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8	1.8
	2	13	11.8	11.8	13.6
	3	31	28.2	28.2	41.8
	4	43	39.1	39.1	80.9
	5	21	19.1	19.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.6	3.6	3.6
	2	8	7.3	7.3	10.9
	3	46	41.8	41.8	52.7
	4	31	28.2	28.2	80.9
	5	21	19.1	19.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	



Lampiran 9

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.48138467
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.057
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.733	.306		2.397	.018		
	Rata_rata_kpr	.304	.090	.294	3.391	.001	.650	1.539
	Rata_rata_kl	.485	.088	.476	5.500	.000	.650	1.539

- Dependent Variable: Rata_rata_kp

© Hak cipta milik IBI KKG (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, 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.368	.195		1.892	.061
Rata_rata_kpr	-.006	.057	-.012	-.097	.923
Rata_rata_kl	.006	.056	.012	.101	.920

a. Dependent Variable: Abs_res

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Uji Regresi Linier Berganda

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.469	.486

a. Predictors: (Constant), Rata_rata_kl, Rata_rata_kpr

Uji Fit

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.183	2	11.592	49.105	.000 ^b
	Residual	25.259	107	.236		
	Total	48.442	109			

a. Dependent Variable: Rata_rata_kp

b. Predictors: (Constant), Rata_rata_kl, Rata_rata_kpr

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.733	.306		2.397	.018
	Rata_rata_kpr	.304	.090	.294	3.391	.001
	Rata_rata_kl	.485	.088	.476	5.500	.000

a. Dependent Variable: Rata_rata_kp

© 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Augustina Tjokro Pratiwi

Program Studi : Manajemen

NIM : 29140032

Alamat Lengkap : Jl. Batu Ampar RT 02 / 02 NO. 12 , Jakarta Timur

Kec: Kramat Jati Kel: Batu Ampar

Kode pos : 13520

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : 021 2280 2728

No. HP : 08193234 5587

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 19 Februari 2018

Yang membuat pernyataan

Augustina Tjokro P

(Nama Lengkap)

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 sumber dan menyebutkan kembali.
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 IBI KKG.
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.