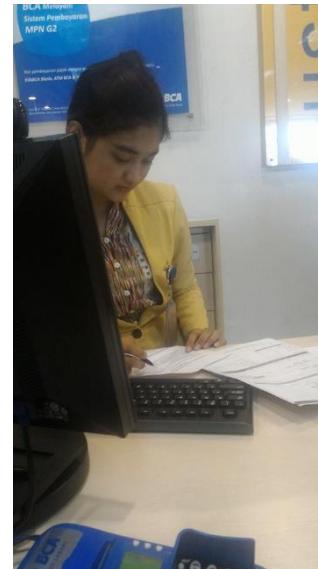
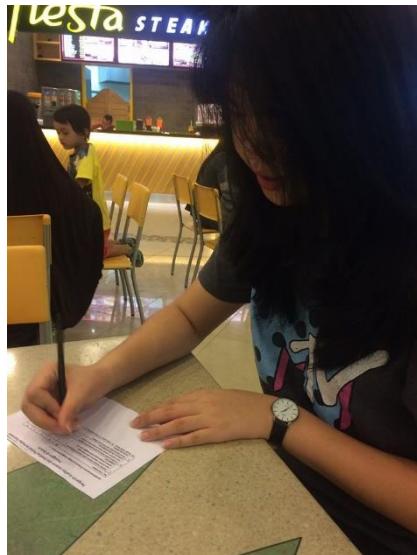


Lampiran 1

Foto-Foto Responden di dalam Pencarian Masalah



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

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

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Solaria

Jawablah pernyataan di bawah ini dengan menggunakan tanda (v)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kualitas layanan Solaria sudah memenuhi keinginan saya (contoh : lamanya waktu menunggu orderan,pelayan yang cepat tanggap, dan lain sebagainya)					
2.	Kualitas produk Solaria sudah memenuhi keinginan saya (contoh : variasi makanan dan minuman,porsi makanan, dan lain sebagainya)					
3.	Secara keseluruhan saya telah puas dengan restaurant Solaria					

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N : Biasa saja/netral S : Setuju SS : Sangat Setuju

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
No. 14 Tahun 2009
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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 3

Foto-Foto Responden di dalam Pra Kuisoner



©

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

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business yang sedang melakukan penelitian skripsi mengenai kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Solaria. Saya meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuisoner di bawah ini. Atas kerjasama dan ketersediaannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Berilah tanda (x) pada kolom yang menurut anda paling sesuai untuk menjawab pernyataan di bawah ini.

Profil Responden

1. Apakah anda pernah mengunjungi Restaurant Solaria di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara sebelumnya ?
 - a. Ya
 - b. Tidak (Jika jawaban tidak, silahkan berhenti sampai di sini. Terima kasih.)
2. Jenis Kelamin anda :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia anda :
 - a. < 20 tahun
 - b. 20-25 tahun
 - c. 26-30 tahun
 - d. > 30 tahun
4. Perkerjaan anda:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Pegawai Negri

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

- e. Lain-lain
- (C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**
5. Pengeluaran rata-rata per bulan :
 - a. < Rp 2.000.000,00
 - b. Rp 2.000.000,00 – Rp 4.000.000,00
 - c. Rp 4.000.001,00 – Rp 6.000.000,-
 - d. > R.6.000.000,-
 6. Apakah anda pernah mengunjungi restaurant lain sejenis Solaria? (contoh : Platinum, Bakso Lapangan Tembak, Quantum, Warung Tekko dan lain sebagainya)
 - a. Ya
 - b. Tidak
- Petunjuk : Berilah tanda (v) atau (x) pada kolom yang menurut anda paling sesuai untuk menjawab pernyataan di bawah ini.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju , S: Setuju , N: Netral , TS: Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju

I Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang dan menyebutkan sumber: penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan	A. Presepsi Kualitas Produk Solaria	Daftar Pertanyaan Skala	Penilaian				
			STS	TS	N	S	SS
	Bentuk						
I	Penampilan makanan dan minuman di Solaria yang menarik						
II	Produk makanan dan minuman yang dihidangkan oleh Solaria selalu dalam <i>fresh</i>						
	Banyaknya variasi menu makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Solaria						
	Kualitas kinerja						
1	Porsi makanan Solaria yang lebih banyak dibandingkan restaurant lainnya						
2	Produk makanan dan minuman di Solaria berkualitas dengan harga yang lebih terjangkau di bandingkan						

	dengan restauran lain sejenis					
III	Kualitas kesesuaian					
1 1. Dilarang mengutip Sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	makanan dan minuman di Solaria memiliki rasa sesuai dengan selera					
IV	Gaya					
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 2 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Makanan dan minuman yang disajikan Solaria bersih Rasa makanan dan minuman Solaria yang konsisten (tidak berubah) dari waktu ke waktu					
B. Presepsi Kualitas Layanan Solaria						
VI	Kehandalan					
2 2 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Petepatan karyawan Solaria dalam menyediakan makanan dan minuman di pesanan konsumen					
VII						
2 2 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Karyawan Solaria mampu melayani transaksi pembayaran konsumen dengan baik dan benar (proses pembayaran di kasir, permintaan bill ,dan lain sebagainya)					
VIII	Responsiveness					
2 2 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Karyawan Soalria yang cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen					
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie						
Matematika Kwik Kian Gie	Presepsi Kualitas Layanan Solaria					
Matematika Kwik Kian Gie	Jaminan					
1	Karyawan Soalria memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen					
2	Karyawan Solaria yang sopan dan ramah					



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

		Empati						
				STS	TS	N	S	SS
IX								
1	1. Ditanya a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisankarya ilmiah, penyusunan laporan.	Konsumen dapat dengan mudah menyampaikan kritik dan saran						
		Karyawan dengan senang hati membantu konsumen dan dapat memenuhi keinginan konsumen						
		Wujud						
		Tempat Solaria yang bersih dan nyaman						
		Karyawan Solaria berpakaian rapih						
X								
XI								
XII								
XIII								

©

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 5
Data Pra Kuisoner

Kualitas Produk

Responden	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	PQ8	PQ9	PQ10	Total
1	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	31
2	3	2	4	2	3	3	1	1	1	3	23
3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	29
4	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	31
5	4	3	4	4	5	4	3	4	1	3	35
6	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	26
7	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	30
8	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
9	4	4	4	5	3	3	4	4	2	4	37
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	36
12	4	2	5	3	4	4	2	4	3	3	34
13	1	2	4	3	2	2	1	4	3	3	25
14	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	31
17	1	1	2	2	2	4	4	4	2	4	26
18	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	41
19	3	4	4	5	4	4	4	4	2	2	36
20	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	38
21	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	27
22	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
23	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	41
24	4	4	5	2	4	4	4	2	4	2	35
25	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	41
26	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	37
27	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	30
28	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	38
29	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	29
30	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	29

(C)

Hak cipta milik IBKKG (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 IBKKG.

Data Pra Kuisoner

Kualitas Jasa

Responden	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8	SQ9	SQ10	Total
1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	33
2	3	4	3	2	3	4	2	3	1	3	28
3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	27
4	3	3	2	2	3	3	1	3	2	4	26
5	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	32
6	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	27
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37
9	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	32
10	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	35
11	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	32
12	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	34
13	3	4	1	1	2	3	3	1	1	3	22
14	3	2	1	3	2	1	1	2	2	3	20
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	3	4	1	1	4	4	4	4	3	4	32
17	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
18	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	41
19	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	39
20	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	41
21	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	32
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36
23	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	33
24	2	4	1	1	4	4	2	4	4	4	30
25	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	45
26	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	35
27	5	4	2	2	4	4	2	4	4	4	35
28	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	39
29	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data Pra Kuisoner

Kepuasan Pelanggan

Responden	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	Total
1	3	3	4	4	3	3	3	3	26
2	3	4	3	3	3	2	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	3	4	2	3	3	3	3	3	24
5	5	4	4	3	3	3	2	3	27
6	2	2	2	2	1	2	2	2	15
7	4	3	4	4	4	3	3	4	29
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	2	4	4	3	3	4	2	4	26
10	3	3	4	3	3	3	3	3	25
11	4	4	3	3	3	4	2	3	26
12	4	4	4	4	3	2	3	3	27
13	3	3	1	1	3	1	2	3	17
14	3	3	1	3	2	2	2	5	21
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	3	2	2	3	3	3	2	22
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	5	4	4	5	4	4	5	35
19	4	4	4	4	2	4	2	5	29
20	4	4	5	4	3	4	3	4	31
21	5	3	3	4	3	5	2	4	29
22	4	5	4	5	5	4	5	4	36
23	4	4	3	3	3	4	4	4	29
24	4	4	2	2	2	4	3	4	25
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	2	4	30
27	4	2	2	2	4	2	4	4	24
28	4	5	4	4	3	4	3	5	32
29	5	2	3	3	3	2	4	3	25
30	4	4	3	3	3	2	2	2	23

(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 6

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PBP	29.70	21.666	.525	.746
KeadannBP	29.70	21.252	.491	.750
VariasiBP	29.07	23.030	.455	.757
PorsiKKP	29.60	21.145	.473	.753
HargaterKKP	29.80	22.166	.444	.756
RasaKKseP	29.73	21.651	.570	.742
BersiKKseP	30.07	21.168	.442	.758
KonsistenKKseP	29.73	23.513	.284	.776
BerbedaGP	30.13	21.982	.372	.767
MenyehatkanGP	30.07	22.823	.412	.760

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	10

Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

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

Reliability Statistics					
	Cronbach's Alpha	N of Items			
TepatKL	30.43	29.426	.376	.839	
TransaksiKL	30.10	29.610	.437	.835	
CepatRL	30.93	25.720	.511	.832	
CepathidangRL	30.87	26.326	.469	.837	
MenjawabJL	30.33	26.437	.673	.814	
SopanJL	30.17	27.868	.579	.824	
KritikEL	30.83	26.971	.497	.831	
SenangEL	30.37	26.654	.688	.813	
TempatWL	30.27	24.685	.711	.807	
RapihWL	30.00	20.400	.577	.828	

Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PuasHarga	23.23	20.392	.374	.846
PuasProduk	23.37	18.654	.583	.824
PuasKaryawan	23.73	16.823	.664	.813
PuasLayanan	23.70	16.907	.791	.796
PuasDeliv	23.80	18.166	.623	.819
PuasReputasi	23.77	17.220	.647	.815
PuasInformasi	24.00	19.310	.432	.842
PuasKembalibeli	23.40	18.938	.499	.834

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.843	8

- 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

Foto-Foto Responden di dalam Kuisioner

(C)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 8

KUISONER

© Hak cipta

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business yang sedang melakukan

Hak Cipta Dilelubangi Untuk Mahasiswa
penelitian skripsi mengenai kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Solaria.
Saya meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuisoner di
atas kerjasama dan ketersediaannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Berilah tanda (x) pada kolom yang menurut anda paling sesuai untuk menjawab
pernyataan di bawah ini.

Profil Responden

1. Apakah anda pernah mengunjungi Restaurant Solaria di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara sebelumnya ?
 - 1.) Ya
 - 2.) Tidak (Jika jawaban tidak, silahkan berhenti sampai di sini. Terima kasih.)
2. Jenis Kelamin anda :
 - 1.) Laki-laki
 - 2.) Perempuan
3. Usia anda :
 - 1.) < 20 tahun
 - 2.) 20-25 tahun
 - 3.) 26-30 tahun
 - 4.) > 30 tahun

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

- C) Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**
4. Perkerjaan anda:
- 1.) Pelajar/Mahasiswa
 - 2.) Karyawan
 - 3.) Wiraswasta
 - 4.) Pegawai Negri
 - 5.) Lain-lain
5. Pengeluaran rata-rata per bulan :
- 1.) < Rp 2.000.000,00
 - 2.) Rp 2.000.000,00 – Rp 4.000.000,00
 - 3.) Rp 4.000.001,00 – Rp 6.000.000,-
 - 4.) > R.6.000.000,-
6. Apakah anda pernah mengunjungi restaurant lain sejenis Solaria? (contoh : Platinum, Bakso Lapangan Tembak, Quantum, Warung Tekko dan lain sebagainya)
- 1.) Ya
 - 2.) Tidak

Petunjuk : Berilah tanda (v) atau (x) pada kolom yang menurut anda paling sesuai untuk menjawab pernyataan di bawah ini.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju , S: Setuju , N: Netral , TS: Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju

NO tan.	Daftar Pertanyaan Skala	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
A. Persepsi Kualitas Produk Solaria						
1	Penampilan makanan dan minuman di Solaria yang menarik					
2	Makanan dan minuman yang dihidangkan oleh Solaria selalu dalam keadaan <i>fresh</i>					
3	Menu makanan dan minuman yang ditawarkan oleh					



2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

	Solaria bervariasi						
C	Hak Cipta dan Informasi Kewajiban	Solaria bervariasi	STS	TS	N	S	SS
1.	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Porsi makanan Solaria yang lebih banyak dibandingkan restaurant lainnya					
		Produk makanan dan minuman di Solaria berkualitas dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan restoran lain sejenis					
		Makanan dan minuman di Solaria memiliki rasa sesuai dengan selera					
		Makanan dan minuman yang disajikan Solaria bersih					
		Menu makanan dan minuman yang ditawarkan Solaria berbeda dibandingkan dengan restoran lain					
		Produk makanan dan minuman yang ditawarkan Solaria menyehatkan					
	B. Persepsi Kualitas Layanan Solaria		STS	TS	N	S	SS
1	Istutut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Ketepatan karyawan Solaria dalam menyediakan makanan dan minuman di pesanan konsumen					
2		Karyawan Solaria mampu melayani transaksi pembayaran konsumen dengan benar (proses pembayaran di kasir, permintaan bill, dan lain sebagainya)					
3		Karyawan di Soalria cepat tanggap dalam melayani konsumen					
4		Karyawan Solaria yang cepat dalam menghidangkan makanan dan minuman yang dipesan					
5		Karyawan Soalria memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen					
6		Karyawan Solaria yang sopan dan ramah					

- KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.

7	C. Hak cipta	Konsumen dengan mudah menyampaikan kritik dan saran					
		Karyawan dengan senang hati membantu konsumen dan dapat memenuhi keinginan konsumen	STS	TS	N	S	SS
8	E. KKGI	Tempat Solaria yang bersih dan nyaman					
9	I. Hak Cipta	Karyawan Solaria berpakaian rapih					
Presepsi Kepuasan Pelanggan			STS	TS	N	S	SS
10	H. I. K. K. G. I.	Harga yang ditawarkan Solaria sesuai dengan makanan dan minuman yang ditawarkan					
11	J. K. K. G. I.	Produk Solaria (makanan dan minuman) secara keseluruhan sudah sesuai dengan yang saya harapkan					
12	K. K. G. I.	Saya puas terhadap sikap karyawan Solaria					
13	L. K. K. G. I.	Saya puas terhadap layanan yang diberikan Solaria kepada saya					
14	M. K. K. G. I.	Proses layanan <i>delivery</i> dan <i>take away</i> Solaria yang memuaskan					
15	N. K. K. G. I.	Reputasi Solaria yang baik					
16	O. K. K. G. I.	Informasi mengenai penawaran dan diskon-diskon Solaria yang jelas dan mudah diketahui					
17	P. K. K. G. I.	Saya akan membeli produk dan layanan Solaria kembali					

Lampiran 9

Data Kuisoner

(C)

Respon den	Pernah Berkunjung	Jenis Kelamin	Usia	Perkerjaan	Pengeluaran per Bulan	Pernah Membeli di Restaurant Sejenis
1. Dilakukan pengutipan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin iBIKKG.	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisah karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar iBIKKG.	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
b. Pengutipan tidak mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin iBIKKG.	ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	ya
	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pegawai Negri	> Rp 6.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	>30 tahun	Lain-lain	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-	ya



			tahun	siswa	4.000.000,00		
20	(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
1. Dilarang mengutip sebagai hak cipta dilindungi Undang Undang No. 24 Tahun 1999 ini tanpa persetujuan seluruh karya tulis ini.	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya	
		ya	Laki-laki	>30 tahun	Wiraswasta	> Rp 6.000.000,00	ya
		ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Perempuan	20-25 tahun	Wiraswasta	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
		ya	Perempuan	20-25 tahun	Lain-lain	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya

- 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.



43	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
44	© Hak cipta milik IB KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00
45	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
46	ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya
47	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
48	ya	Laki-laki	26-30 tahun	Karyawan	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	ya
49	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
50	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya
51	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
52	ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
53	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
54	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	> Rp 6.000.000,00	ya
55	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	ya
56	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	ya
57	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	ya
58	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
59	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
60	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
61	ya	Laki-laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
62	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Karyawan	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	ya
63	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
64	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
65	ya	Perempuan	>30	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya
66	ya	Perempuan	>30	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya

- 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.



			tahun			
67	© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00
1. 58		ya	Laki-laki	26-30 tahun	Pegawai Negri	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00
1. 59		ya	Perempuan	26-30 tahun	Pegawai Negri	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00
1. 60	Hak Cipta Dilindungi Undang mehjutip sebagian atau seluruhnya dilindungi undang hukum ini tanpa mengantum pada penulisan kritis dan tinjauan suatu masalah.	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00
1. 61		ya	Laki-laki	>30 tahun	Wiraswasta	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00
1. 62		ya	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	Rp 4.001.000,00-6.000.000,00
1. 63		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00
1. 64		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00
1. 65		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 66		ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 67		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 68		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 69		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 70		ya	Perempuan	<20 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 71		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 72		ya	Perempuan	<20 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 73		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 74		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 75		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 76		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 77		ya	Perempuan	<20 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 78		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 79		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 80		ya	Perempuan	<20 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 81		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 82		ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	< Rp 2.000.000,00
1. 83		ya	Perempuan	>30 tahun	Karyawan	> Rp 6.000.000,00
1. 84		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 85		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 86		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00
1. 87		ya	Perempuan	<20 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00
1. 88		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
1. 89		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00

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

90	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
91	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
92	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
93	ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya
94	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
95	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya
96	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
97	ya	Perempuan	>30 tahun	Karyawan	> Rp 6.000.000,00	ya
98	ya	Perempuan	>30 tahun	Karyawan	> Rp 6.000.000,00	ya
99	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
100	ya	Perempuan	<20 tahun	Lain-lain	< Rp 2.000.000,00	ya
101	ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya
102	ya	Perempuan	>30 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00	ya
103	ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
104	ya	Laki-laki	26-30 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
105	ya	Perempuan	26-30 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
106	ya	Perempuan	<20 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
107	ya	Perempuan	26-30 tahun	Karyawan	> Rp 6.000.000,00	ya
108	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	ya
109	ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	> Rp 6.000.000,00	ya
110	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
111	ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
112	ya	Perempuan	<20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
113	ya	Perempuan	<20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya

- 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.



			tahun	siswa		
114	© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	ya	Laki-laki	26-30 tahun	Pegawai Negri	> Rp 6.000.000,00
1. 115		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Maha siswa	< Rp 2.000.000,00
2. 116		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Maha siswa	Rp 4.001.000,00- 6.000.000,00
3. 117		ya	Laki-laki	>30 tahun	Pegawai Negri	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00
4. 118		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Maha siswa	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00
5. 119		ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Maha siswa	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00
6. 120		ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Maha siswa	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00
7. 121		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
8. 122		ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Maha siswa	Rp 4.001.000,00- 6.000.000,00
9. 123		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	< Rp 2.000.000,00
10. 124		ya	Perempuan	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00
11. 125		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Maha siswa	< Rp 2.000.000,00
12. 126		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00
13. 127		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Karyawan	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00
14. 128		ya	Perempuan	>30 tahun	Lain-lain	Rp 4.001.000,00- 6.000.000,00
15. 129		ya	Perempuan	>30 tahun	Karyawan	> Rp 6.000.000,00
16. 130		ya	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Maha siswa	< Rp 2.000.000,00
17. 131		ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Maha siswa	< Rp 2.000.000,00
18. 132		ya	Laki-laki	26-30 tahun	Karyawan	Rp 4.001.000,00- 6.000.000,00
19. 133		ya	Laki-laki	26-30 tahun	Karyawan	Rp 4.001.000,00- 6.000.000,00
20. 134		ya	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	> Rp 6.000.000,00
21. 135		ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Maha siswa	< Rp 2.000.000,00
22. 136		ya	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	Rp 2.001.000,00- 4.000.000,00

- 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.



137	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
138	ya	Laki-laki	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya
139	ya	Perempuan	20-25 tahun	Lain-lain	< Rp 2.000.000,00	ya
140	ya	Perempuan	20-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000,00	ya

Kulitas Produk

Resp	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	PQ8	PQ9	TOTAL
1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang a. Pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendantumkan dan menyebutkan sumber: b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, tanpa izin iBIKKG.	3	4	4	3	3	3	4	2	2	28
	3	2	4	2	3	3	1	1	3	22
	3	3	4	3	4	3	2	2	2	26
	3	2	4	2	4	3	3	3	3	27
	4	3	4	4	5	4	3	1	3	31
	3	3	4	3	2	2	2	2	3	24
	4	3	4	4	3	3	2	2	2	27
	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
	9	4	4	4	5	3	3	2	4	33
	10	3	3	3	3	3	3	3	3	27
	11	3	3	4	5	3	4	3	4	32
	12	4	2	5	3	4	2	3	3	30
	13	1	2	4	3	2	2	1	3	21
	14	4	3	3	4	3	4	2	3	29
	15	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	16	4	4	3	3	2	3	3	2	27
	17	1	1	2	2	2	4	4	2	22
	18	4	4	5	4	3	4	4	5	37
	19	3	4	4	5	4	4	4	2	32
	20	4	4	5	3	3	4	4	3	34
	21	3	4	3	2	3	2	3	2	24
	22	4	3	4	4	4	3	4	3	33
	23	4	5	5	5	3	3	5	3	37
	24	4	4	5	2	4	4	4	2	33
	25	4	4	5	4	5	5	2	4	37
	26	4	5	4	4	4	4	2	4	35
	27	4	4	4	4	2	2	2	4	28
	28	3	4	4	5	4	4	4	3	35
	29	3	4	4	2	3	2	3	2	26
	30	2	2	4	4	2	3	2	4	25
	31	3	3	4	4	4	3	3	3	31
	32	4	5	5	3	4	5	3	3	36
	33	1	1	4	3	1	4	3	2	20



34	3	3	2	2	3	3	2	3	2	23
35	3	2	3	2	2	3	2	2	1	20
36	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
38	4	3	2	4	5	4	4	1	2	29
39	4	4	5	3	3	4	3	3	3	32
40	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
41	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
42	4	4	4	3	3	4	3	3	3	31
43	3	2	3	4	4	3	4	3	2	28
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
45	3	4	3	2	3	4	4	2	4	29
46	3	2	3	3	2	4	1	2	3	23
47	3	3	4	4	4	3	3	2	4	30
48	2	3	2	3	3	3	3	3	2	24
49	3	4	2	3	2	4	4	2	3	27
50	4	4	4	3	4	5	4	2	2	32
51	4	5	4	3	3	4	4	3	3	33
52	3	3	4	1	3	3	3	2	2	24
53	4	2	2	3	2	3	4	2	2	24
54	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
56	3	2	2	3	3	3	3	3	2	24
57	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	3	2	3	32
60	2	2	3	3	4	1	3	1	5	24
61	2	2	4	4	4	3	1	3	1	24
62	4	4	4	5	5	5	5	3	4	39
63	3	2	3	5	2	3	1	1	2	22
64	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
65	3	4	3	3	4	4	2	3	3	29
66	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
68	2	3	3	5	5	3	2	3	5	31
69	4	2	3	3	5	2	2	3	3	27
70	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
73	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
74	4	4	4	5	2	4	3	3	3	32
75	3	3	3	4	2	3	3	3	3	27
76	3	4	4	3	3	3	5	3	3	31
77	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
78	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
79	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33

Hak cipta milik BIKKG (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.

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



80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	33
83	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	41
84	3	3	2	3	2	4	2	2	3	24	
85	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	
86	3	3	2	2	3	3	3	2	2	23	
87	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38	
88	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29	
89	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38	
90	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39	
91	3	2	5	3	2	4	4	4	3	30	
92	3	3	4	3	2	3	2	2	3	25	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	
94	2	2	3	3	3	3	3	4	3	26	
95	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30	
96	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
98	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
100	4	4	5	3	4	4	4	5	5	38	
101	4	5	4	3	4	4	4	4	5	37	
102	4	4	5	4	3	4	4	3	4	35	
103	4	4	5	4	4	5	4	3	3	36	
104	3	2	5	5	5	4	2	3	2	31	
105	3	3	4	3	3	3	3	3	2	27	
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	
107	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31	
108	4	5	4	3	4	5	5	4	4	38	
109	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32	
110	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30	
111	3	3	4	3	2	3	4	4	3	29	
112	4	2	3	4	2	1	4	3	4	27	
113	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	
114	3	4	2	4	3	4	2	3	2	27	
115	2	3	3	3	2	3	2	2	1	21	
116	4	1	5	2	3	5	3	3	4	30	
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	
118	5	4	5	5	3	4	2	2	2	32	
119	3	3	5	5	4	4	4	4	3	35	
120	4	3	5	4	4	4	4	4	4	36	
121	3	3	4	3	3	4	4	3	4	31	
122	3	3	3	2	2	2	2	2	4	23	
123	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	
124	2	4	5	4	4	4	4	2	3	32	
125	2	3	5	4	3	5	2	3	3	30	

(C)

Hak cipta milik BIKKG (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 IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



126	4	4	3	3	2	3	3	4	3	29
127	3	4	4	2	4	5	4	3	3	32
128	3	2	5	3	4	4	3	2	3	29
129	4	3	3	4	3	4	2	2	3	28
130	3	2	4	4	4	3	3	3	2	28
131	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
132	5	4	3	2	2	4	3	4	4	31
133	3	2	4	4	4	3	3	3	3	29
134	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
135	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33
136	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22
137	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
138	3	3	3	2	3	4	4	2	4	28
139	4	4	4	5	5	4	4	4	3	37
140	3	2	4	4	2	3	2	2	3	25

Kulitas Layanan

Resp	Informatika Kwik Kian Gie)	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8	SQ9	SQ10	TOTAL
1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	33
2	3	4	3	2	3	4	2	3	1	3	3	28
3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	27
4	3	3	2	2	3	3	1	3	2	4	4	26
5	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	32
6	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	27
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
9	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	32
10	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	35
11	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	32
12	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	34
13	3	4	1	1	2	3	3	1	1	3	3	22
14	3	2	1	3	2	1	1	2	2	3	2	20
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	3	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	32
17	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
18	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	41	41
19	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	39
20	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	41	41
21	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	32
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	36
23	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	33
24	2	4	1	1	4	4	2	4	4	4	4	30
25	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	45	45
26	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	35

(C)

Hak cipta milik BIKKG (Institut Bisnis dan

Informatica Kwik Kian Gie)

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

Undang-Undahan

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.

tanpa izin BIKKG.



27	5	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	35
28	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	39
29	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
31	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	40
32	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	40
33	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	39
34	2	3	2	1	2	4	4	3	3	3	3	27
35	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	25
36	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4	4	41
39	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	35
40	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	33
41	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37
42	1	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	30
43	4	2	1	2	3	2	5	3	2	2	2	26
44	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
45	4	2	3	2	4	4	2	3	5	4	4	33
46	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	34
47	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	35
48	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	30
49	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	30
50	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
51	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	35
52	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	30
53	1	2	1	1	2	3	3	1	4	4	4	22
54	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	30
55	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	43	
56	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	32
61	5	5	3	3	4	4	3	3	3	1	3	34
62	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	37
63	2	2	1	3	3	2	3	3	1	3	3	23
64	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	31
65	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	31
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
68	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	24
69	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	34
70	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	36
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

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

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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

73	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	37
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
75	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	28
76	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	41
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
78	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	25
85	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	38
86	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	25
87	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
89	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
91	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	35
92	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
94	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	28
95	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	34
96	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	29
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40
101	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
102	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
103	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
104	5	4	4	4	4	3	3	3	2	1	33	
105	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	26
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
107	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34
108	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	38	
109	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	41
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
111	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	25
112	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	38	
113	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27
114	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	20	
115	1	2	1	1	2	2	1	4	2	2	2	18
116	4	3	3	4	4	3	2	4	5	4	36	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
118	3	4	4	2	3	5	3	3	2	4	33	



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 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.

119	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
120	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
121	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
122	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
123	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	33
124	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	36
125	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	31
126	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
127	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	38
128	4	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	36
129	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	35
130	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	28
131	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
133	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	35
134	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
135	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	42
136	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33
137	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	36
138	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
139	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	44
140	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	34

Kepuasan Pelanggan

Resp	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	TOTAL
1	3	3	4	4	3	3	3	3	26
2	3	4	3	3	3	2	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	3	4	2	3	3	3	3	3	24
5	5	4	4	3	3	3	2	3	27
6	2	2	2	2	1	2	2	2	15
7	4	3	4	4	4	3	3	4	29
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	2	4	4	3	3	4	2	4	26
10	3	3	4	3	3	3	3	3	25
11	4	4	3	3	3	4	2	3	26
12	4	4	4	4	3	2	3	3	27
13	3	3	1	1	3	1	2	3	17
14	3	3	1	3	2	2	2	5	21
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	3	2	2	3	3	3	2	22
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	5	4	4	5	4	4	5	35
19	4	4	4	4	2	4	2	5	29



20	4	4	5	4	3	4	3	4	31
21	5	3	3	4	3	5	2	4	29
22	4	5	4	5	5	4	5	4	36
23	4	4	3	3	3	4	4	4	29
24	4	4	2	2	2	4	3	4	25
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	2	4	30
27	4	2	2	2	4	2	4	4	24
28	4	5	4	4	3	4	3	5	32
29	5	2	3	3	3	2	4	3	25
30	4	4	3	3	3	2	2	2	23
31	4	4	4	4	3	4	4	5	32
32	4	4	5	3	3	4	5	5	33
33	4	4	3	3	3	3	2	2	24
34	4	3	2	2	3	3	4	2	23
35	3	2	3	2	3	2	2	3	20
36	4	4	5	5	5	4	4	4	35
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	3	4	4	4	5	4	3	4	31
39	4	3	3	4	4	4	5	5	32
40	3	3	4	3	3	4	3	4	27
41	3	3	4	4	4	4	4	3	29
42	3	4	3	2	3	2	3	4	24
43	3	3	1	1	2	2	2	1	15
44	4	4	4	4	3	2	3	4	28
45	4	3	4	4	3	4	2	4	28
46	5	3	3	3	3	3	4	3	27
47	4	4	4	4	3	2	3	4	28
48	4	4	4	4	3	3	3	3	28
49	3	4	2	3	3	3	2	3	23
50	4	4	4	3	4	4	2	4	29
51	3	3	3	4	3	4	3	4	27
52	3	3	3	3	2	2	2	3	21
53	2	1	3	3	3	2	1	3	18
54	4	4	4	4	3	3	3	3	28
55	2	2	3	2	2	3	2	2	18
56	4	2	3	3	3	3	3	3	24
57	2	3	3	3	3	3	3	3	23
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	5	4	4	4	3	4	2	4	30
60	4	2	3	3	2	3	2	4	23
61	4	2	4	4	2	2	2	3	23
62	5	5	4	4	3	4	4	4	33
63	4	3	2	2	3	3	4	2	23
64	3	3	3	3	3	3	2	2	22
65	4	3	3	3	3	3	2	2	23

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.

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



66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31
67	4	3	4	4	3	3	3	4	4	28
68	5	5	4	2	2	3	4	4	4	29
69	2	2	3	3	4	2	3	3	3	22
70	3	4	4	2	3	3	3	4	4	26
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	3	4	3	2	3	3	4	4	4	26
74	2	2	3	3	4	3	3	4	4	24
75	3	2	2	2	3	2	4	3	3	21
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
78	3	4	3	4	3	3	3	3	3	26
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	5	5	5	5	4	5	4	5	5	38
84	2	2	4	2	2	3	1	3	3	19
85	4	3	3	4	5	4	4	4	4	31
86	2	3	3	3	3	3	3	3	3	23
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	33
88	4	3	4	3	3	4	3	4	4	28
89	4	3	3	4	4	4	4	4	4	30
90	5	5	5	4	4	4	5	4	4	36
91	4	3	3	3	5	5	1	3	3	27
92	4	4	3	3	3	2	3	3	3	25
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	4	3	2	4	2	2	3	2	2	22
95	3	3	4	4	3	3	4	3	3	27
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3	25
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	5	5	4	4	4	4	5	4	35
101	5	4	5	5	5	4	5	4	4	37
102	4	4	4	4	2	4	2	4	4	28
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
104	4	4	3	4	4	4	3	4	4	30
105	3	3	3	3	3	3	2	3	3	23
106	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31
107	3	4	4	4	3	3	3	4	4	28
108	3	4	4	4	4	4	4	5	5	32
109	4	4	4	4	4	3	3	4	4	30
110	4	4	4	4	4	3	3	3	3	29
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3	23

(C)

Hak Cipta milik IBIKKG (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.



112	3	4	3	4	4	2	3	2	25
113	3	2	3	3	3	3	3	2	22
114	3	2	2	2	2	2	2	4	19
115	2	2	1	1	1	3	1	3	14
116	4	4	3	5	4	4	2	4	30
117	3	3	3	3	3	3	3	3	24
118	5	4	3	3	3	4	3	2	27
119	4	4	4	4	4	4	4	4	32
120	4	4	4	4	4	4	4	4	32
121	4	4	4	4	3	4	3	3	29
122	3	3	3	3	3	3	3	3	24
123	2	2	2	2	4	4	3	3	22
124	4	4	4	4	5	4	2	4	31
125	3	3	3	3	3	2	2	2	21
126	3	4	4	4	3	2	2	3	25
127	5	4	4	4	3	3	4	4	31
128	4	3	3	4	3	4	2	3	26
129	4	4	4	4	4	4	4	5	33
130	3	3	3	3	3	3	1	3	22
131	3	3	3	3	3	3	3	3	24
132	4	2	4	4	4	4	4	4	30
133	4	4	4	4	3	3	4	4	30
134	4	3	4	4	3	4	4	3	29
135	3	4	4	4	4	4	3	4	30
136	2	3	3	3	3	3	3	3	23
137	3	3	3	3	3	3	3	3	24
138	4	4	4	4	4	4	1	4	29
139	4	4	5	4	4	5	3	5	34
140	3	2	4	3	3	3	3	2	23

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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 10

Analisis Presentase

Profil Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	45	32.1	32.1	32.1
Valid Perempuan	95	67.9	67.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20 tahun	21	15.0	15.0	15.0
20-25 tahun	86	61.4	61.4	76.4
Valid 26-30 tahun	12	8.6	8.6	85.0
>30 tahun	21	15.0	15.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Perkerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	79	56.4	56.4	56.4
Karyawan	33	23.6	23.6	80.0
Wiraswasta	8	5.7	5.7	85.7
Valid Pegawai Negri	5	3.6	3.6	89.3
Lain-lain	15	10.7	10.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Berkunjung Solaria

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	140	100.0	100.0	100.0

(C)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Pengeluaran perbulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp 2.000.000,00	72	51.4	51.4	51.4
Rp 2.001.000,00-4.000.000,00	42	30.0	30.0	81.4
Valid Rp 4.001.000,00-6.000.000,00	14	10.0	10.0	91.4
> Rp 6.000.000,00	12	8.6	8.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Restaurant Lain Sejenis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	140	100.0	100.0	100.0

Lampiran 11

Skor Rata-Rata dan Frekuensi

Kualitas Produk

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PBP	140	1	5	3.38	.744
KeadannBP	140	1	5	3.34	.904
VariasiBP	140	2	5	3.74	.828
PorsiKKP	140	1	5	3.44	.875
HargaterKKP	140	1	5	3.31	.890
RasaKKseP	140	1	5	3.53	.772
BersiKKseP	140	1	5	3.23	.932
BerbedaGP	140	1	5	3.02	.861
MenyehatkanGP	140	1	5	3.11	.866
Valid N (listwise)	140				

(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.

PBP					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	3	2.1	2.1	2.1
	2	9	6.4	6.4	8.6
	3	64	45.7	45.7	54.3
	4	60	42.9	42.9	97.1
	Total	140	100.0	100.0	100.0

KeadannBP					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	3	2.1	2.1	2.1
	2	22	15.7	15.7	17.9
	3	49	35.0	35.0	52.9
	4	56	40.0	40.0	92.9
	Total	140	100.0	100.0	100.0

VariasiBP

VariasiBP					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	2	10	7.1	7.1	7.1
	3	41	29.3	29.3	36.4
	4	65	46.4	46.4	82.9
	5	24	17.1	17.1	100.0
	Total	140	100.0	100.0	100.0

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PorsiKKP					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	.7	.7	.7	.7
	2	12.1	12.1	12.9	
	3	41.4	41.4	54.3	
	4	34.3	34.3	88.6	
	5	11.4	11.4	100.0	
Total	140	100.0	100.0		

HargaterKKP					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	.7	.7	.7	.7
	2	18.6	18.6	19.3	
	3	37.1	37.1	56.4	
	4	35.7	35.7	92.1	
	5	7.9	7.9	100.0	
Total	140	100.0	100.0		

RasaKKseP					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	1.4	1.4	1.4	1.4
	2	5.0	5.0	6.4	
	3	40.7	40.7	47.1	
	4	45.0	45.0	92.1	
	5	7.9	7.9	100.0	
Total	140	100.0	100.0		

BersiKKseP					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	3.6	3.6	3.6	3.6
	2	18.6	18.6	22.1	
	3	34.3	34.3	56.4	
	4	38.6	38.6	95.0	
	5	5.0	5.0	100.0	

Total	140	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

B e r o d a G P

MenyehatkanGP

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2.9	2.9
	2	27	19.3	22.1
	3	64	45.7	67.9
	4	39	27.9	95.7
	5	6	4.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Lampiran 12

Skor Rata-Rata dan Frekuensi Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TepatKL	140	1	5	3.47	.843
TransaksiKL	140	1	5	3.67	.781
CepatRL	140	1	5	3.19	1.024
CepathidangRL	140	1	5	3.24	1.022
MenjawabJL	140	2	5	3.55	.790
SopanJL	140	1	5	3.56	.761
KritikEL	140	1	5	3.25	.858
SenangEL	140	1	5	3.57	.701
TempatWL	140	1	5	3.56	.954
RapihWL	140	1	5	3.74	.664
Valid N (listwise)	140				

TepatKL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2.1	2.1
	2	14	10.0	12.1
	3	46	32.9	45.0
	4	68	48.6	93.6
	5	9	6.4	100.0
Total	140	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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

TransaksiKL

MenjawabJL				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2	17	12.1	12.1	12.1
3	38	27.1	27.1	39.3
4	81	57.9	57.9	90.7
5	13	9.3	9.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

CepatRL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	7.1	7.1	7.1
2	22	15.7	15.7	22.9
Valid				
3	49	35.0	35.0	57.9
4	49	35.0	35.0	92.9
5	10	7.1	7.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

CepathidangRL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	5.7	5.7	5.7
2	28	20.0	20.0	25.7
Valid				
3	35	25.0	25.0	50.7
4	61	43.6	43.6	94.3
5	8	5.7	5.7	100.0
Total	140	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.

KritikEL					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	4	2.9	2.9	2.9	
2	21	15.0	15.0	17.9	
3	56	40.0	40.0	57.9	
4	54	38.6	38.6	96.4	
5	5	3.6	3.6	100.0	
Total	140	100.0	100.0		
5	10	7.1	7.1	100.0	
Total	140	100.0	100.0		

SenangEL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.4	1.4	1.4
2	6	4.3	4.3	5.7
3	47	33.6	33.6	39.3
4	80	57.1	57.1	96.4
5	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	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.

TempatWL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2.9	2.9
	2	16	11.4	14.3
	3	36	25.7	40.0
	4	66	47.1	87.1
	5	18	12.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

RapihWL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7
	2	4	2.9	2.9
	3	36	25.7	25.7
	4	89	63.6	63.6
	5	10	7.1	7.1
Total	140	100.0	100.0	

Lampiran 13

Skor Rata-Rata dan Frekuensi

Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PuasHarga	140	2	5	3.62	.782
PuasProduk	140	1	5	3.47	.826
PuasKaryawan	140	1	5	3.46	.852

(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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

PuasLayanan

PuasLayanan	140	1	5	3.42	.832	
PuasDeliv	140	1	5	3.31	.787	
PuasReputasi	140	1	5	3.34	.819	
PuasInformasi	140	1	5	3.09	.941	
PuasKembalibeli	140	1	5	3.51	.835	
Valid N (listwise)	140					

PuasHarga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	12	8.6	8.6	8.6
3	43	30.7	30.7	39.3
Valid 4	71	50.7	50.7	90.0
5	14	10.0	10.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

PuasProduk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	18	12.9	12.9	13.6
3	44	31.4	31.4	45.0
Valid 4	68	48.6	48.6	93.6
5	9	6.4	6.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

PuasKaryawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	2.9	2.9	2.9
2	12	8.6	8.6	11.4
3	48	34.3	34.3	45.7
Valid 4	67	47.9	47.9	93.6
5	9	6.4	6.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PuasInformasi					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1 Valid	6	4.3	4.3	4.3	4.3
2 Total	32	22.9	22.9	27.1	100.0
5	140	100.0	100.0		

PuasDeliv					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1 Valid	2	1.4	1.4	1.4	1.4
2	13	9.3	9.3	10.7	
3	73	52.1	52.1	62.9	
4	43	30.7	30.7	93.6	
5 Total	9	6.4	6.4	100.0	
	140	100.0	100.0		

PuasReputasi					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1 Valid	1	.7	.7	.7	.7
2	23	16.4	16.4	17.1	
3	49	35.0	35.0	52.1	
4	62	44.3	44.3	96.4	
5 Total	5	3.6	3.6	100.0	
	140	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.

3	52	37.1	37.1	64.3
4	44	31.4	31.4	95.7
5	6	4.3	4.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

PuasKembalibeli

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.7	.7	.7
	2	10.7	10.7	11.4
	3	34.3	34.3	45.7
	4	45.0	45.0	90.7
	5	9.3	9.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Skor Mean Per Dimensi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bentuk	140	1.33	5.00	3.4857	.63896
Kinerja	140	2.00	5.00	3.3750	.73486
Kesesuaian	140	1.50	5.00	3.3786	.70423
Gaya	140	1.50	5.00	3.0679	.72522
Kehandalan	140	1.50	5.00	3.5714	.71613
Responsivness	140	1.00	5.00	3.2143	.95047
Jaminan	140	1.50	5.00	3.5536	.68828
Empati	140	1.50	5.00	3.4107	.67661
Wujud	140	1.50	5.00	3.6464	.73086
PuasProdukSemua	140	1.50	5.00	3.5464	.69917
PuasLayananSemua	140	1.00	5.00	3.4000	.70194
PuasMembelikembalismu	140	1.67	5.00	3.3119	.67998
Valid N (listwise)	140				

- 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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Skor Mean Per Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KualitasProduk	140	2.17	5.00	3.3268	.53528
KualitasLayanan	140	1.80	5.00	3.4793	.59585
KepuasanPelanggan	140	1.78	5.00	3.4194	.60262
Valid N (listwise)	140				

Lampiran 14

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Ana		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.32131803
	Absolute	.092
Most Extreme Differences	Positive	.084
	Negative	-.092

Kolmogorov-Smirnov Z		1.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(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 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.

Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.		
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF	
(Constant)	.056	.184					
1 KualitasProduk	.493	.068		.438	.7205	.000	.562
KualitasLayanan	.496	.061		.490	8.066	.000	.562
							1.779

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

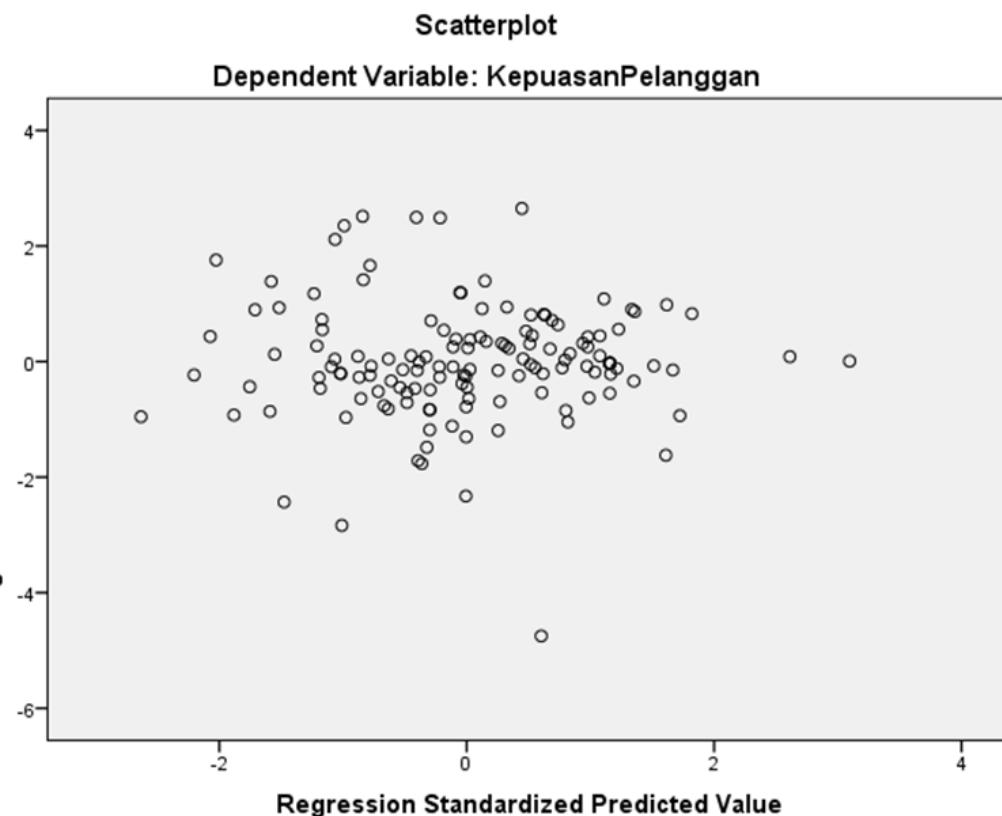
Uji Heterokedastisitas

C

	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.526	.130		4.036	.000
KualitasProduk	-.077	.048	-.178	-1.592	.114
KualitasLayanan	-.014	.044	-.035	-.318	.751

a. Dependent Variable: Res31ty10

Model 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.

Uji Autokorelasi

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

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 ^a	.716	.712	.32365	2.174

a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, KualitasProduk

Lampiran 15

Uji Regresi Linier Berganda

Uji Korelasi dan Diskriminan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.716	.712	.32365

a. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, KualitasProduk

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Uji Fit

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	36.126	2	18.063	172.436	.000 ^b
Residual	14.351	137	.105		
Total	50.477	139			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), KualitasLayanan, KualitasProduk

Uji Besar Pengaruh dan Prediksi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Sig./2
	B	Std. Error	Beta			
1	.056	.184		.302	.763	
1	.493	.068	.438	7.205	.000	.000
1	.496	.061	.490	8.066	.000	.000

Dependent Variable: KepuasanPelanggan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. 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.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 16

Foto Pembahasan Langsung



SURAT PERNYATAAN

(C)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Theodora Karmelita
NIM	:	23130054
Program Studi	:	Menejemen Pemasaran
Alamat lengkap	:	Jl. Cakalang III No. 28 Rawamangun Jakarta Timur
Kode Pos	:	13220
Telp. Kantor	:	
Telp. Rumah	:	(021) 4751502
No. HP	:	08978566744

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 21 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,


Theodora Karmelita

(Nama Lengkap)