

LAMPIRAN 1

Foto-Foto Responden Grabbike yang Mengisi Pra Kuesioner

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 2

Pra Kuesioner

(C)

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

Nama:

NIM :

Petunjuk : berilah tanda silang (X) atau (✓) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan Anda.

1. Jenis Kelamin

-) Laki-Laki
) Perempuan

2. Umur

-) < 20 tahun
) 20-25 tahun
) 26-30 tahun
) > 30 tahun

3. Domisili anda

-) Jakarta Pusat
) Jakarta Timur
) Jakarta Utara
) Jakarta Barat
 () Jakarta Selatan
Lainnya,

4. Apakah anda pernah menggunakan jasa Grabbike?

- () Pernah
 () Tidak

* Jika jawaban Anda “Pernah” maka lanjut ke pertanyaan berikutnya. Jika “Tidak” cukup sampai disini

5. Berapa kali anda menggunakan jasa layanan Grabbike dalam jangka waktu 1 minggu terakhir?

- () 1 kali
 () 2-3 kali
 () 4-5 kali
 () > 6 kali

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,

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.



Petunjuk : Berdasarkan pengalaman anda saat ini, berilah tanda silang (X) atau (o) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan harapan dan kenyataan anda

(C)

Keterangan :

5: Sangat Setuju , 4: Setuju , 3: Ragu-ragu/ Netral , 2: Tidak Setuju, 1: Sangat Tidak

Setuju

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

NO Nak Cipta Diliungungi Undang-Undang	Daftar Pertanyaan Skala A. Presepi kualitas layanan Grabbike	Penilaian				
		1	2	3	4	5
I	Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Pengemudi menaati peraturan lalu lintas saat berkendara	1	2	3	4	5
2	Armada kendaraan tersebar di daerah yang berbeda-beda	1	2	3	4	5
3	Saya pasti mendapatkan Grabbike pada jam normal maupun jam sibuk	1	2	3	4	5
II	Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)					
1	Setelah saya memesan Grabbike,pengemudi segera datang	1	2	3	4	5
2	Pengemudi Grabbike mengantar saya dalam waktu singkat	1	2	3	4	5
3	Pengemudi Grabbike mengkonfirmasikan kedatangannya melalui telefon atau pesan singkat setelah sampai ditempat pemesanan	1	2	3	4	5
III	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1	Saya merasa keselamatan saya terjamin oleh pengemudi Grabbike	1	2	3	4	5
2	Kesopanan pengemudi Grabbike dalam memperlakukan pelanggan	1	2	3	4	5
3	Pengemudi memiliki pengetahuan jalan yang dapat diandalakan	1	2	3	4	5
IV	Empati (<i>Empathy</i>)					
1	Saya nyaman dengan layanan yang diberikan Grabbike	1	2	3	4	5
2	Pengemudi Grabbike selalu mendengarkan keinginan saya	1	2	3	4	5
3	Saya dapat langsung memberikan penilaian/ <i>Feedback</i> terkait kinerja pelayanan Grabbike	1	2	3	4	5
V	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					

Kwik Kian Gie



1	Kondisi kendaraan dalam keadaan baik	1	2	3	4	5
2	Saya dapat menggunakan aplikasi Grabbike dimana saja dan kapan saja	1	2	3	4	5
3	Penampilan pengemudi Grabbike	1	2	3	4	5
B. Presepi Kepuasan Pelanggan Grabbike						
<i>I Atribute Related to Product</i>						
1	Saya puas dengan kondisi motor Grabbike	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan harga Grabbike sebanding dengan layanan yang diberikan	1	2	3	4	5
<i>II Atribute Related to Service</i>						
1	Saya puas dengan pengemudi Grabbike yang sopan	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan pengemudi Grabbike yang ramah	1	2	3	4	5
<i>III Atribute Related to Purchase</i>						
1	Saya puas karena proses memesan Grabbike yang mudah dan cepat	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan reputasi Grabbike yang baik di masyarakat	1	2	3	4	5
C. Presepi Loyalitas Pelanggan Grabbike						
<i>I Perilaku Pembelian Ulang</i>						
1	Saya akan menggunakan kembali layanan Grabbike di kemudian hari	1	2	3	4	5
2	Saya akan tetap menggunakan jasa Grabbike meski terkadang harus menunggu lama	1	2	3	4	5
<i>II Rekomendasi dari mulut ke mulut</i>						
1	Saya merekomendasikan Grabbike kepada karabat	1	2	3	4	5
2	Saya membicarakan hal positif mengenai layanan Grabbike	1	2	3	4	5
<i>III Periode dalam Penggunaan</i>						
1	Saya menggunakan layanan Grabbike secara rutin	1	2	3	4	5
2	Saya memiliki keinginan untuk melakukan pemakaian rutin pada Grabbike	1	2	3	4	5
<i>IV Toleransi terhadap Harga</i>						
1	Saya tidak keberatan menggunakan Grabbike walau harganya lebih mahal dari ojek online lainnya	1	2	3	4	5

1. Biharam mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.

- 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.



2 (C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Saya tidak keberatan menggunakan Grabbike walau ada tambahan biaya pada jam sibuk (05:00-09:00 atau 16:00-20:00)	1	2	3	4	5
1. Ditanya mengenai hak cipta milik IBI KKG	V. Intesitas Pembelian Ulang					
1	Saya menggunakan jasa layanan Grab yang lain seperti Grabcar, Grabfood, Grabexpress, GrabTaxi.	1	2	3	4	5
2	Saya tidak keberatan apabila menggunakan layanan Grab yang lain seperti Grabcar dan Grabtaxi apabila keadaan tidak memungkinkan untuk menggunakan Grabbike	1	2	3	4	5
2. Ditanya mengenai hak cipta milik IBI KKG	VI. Preferensi					
1	Saya akan lebih memilih layanan Grabbike dibanding merek lain	1	2	3	4	5
2	Saya akan menggunakan layanan Grab sebagai pilihan saya daripada transportasi online yang lain	1	2	3	4	5
3. Ditanya mengenai hak cipta milik IBI KKG	VII. Adanya Pilihan dalam Mengurangi Pilihan Produk					
1	Saya tidak pernah berfikir untuk berpindah dari merek Grab terutama layanan Grabbike	1	2	3	4	5
2	Saya merasa aplikasi Grab sudah memenuhi seluruh layanan yang saya inginkan sehingga tidak perlu mengunduh aplikasi online yang lain	1	2	3	4	5
4. Ditanya mengenai hak cipta milik IBI KKG	VIII. Pertama diingat (First in Mind)					
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Bila saya mengingat jasa transportasi ojek, maka yang saya ingat adalah jasa ojek online	1	2	3	4	5
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Jika saya mengingat layanan ojek online maka layanan yang diingat adalah Grabbike	1	2	3	4	5

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

LAMPIRAN 3

DATA PRA KUESIONER

Kualitas Produk

(C) Hak cipta

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	TOTAL
RESPONSE	4	3	4	5	5	4	2	3	5	4	3	4	4	5	5	60
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	58
IPIKKG	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	50
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	65
Jurusan	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	50
Undang-Undang	2	4	2	4	4	4	3	5	5	5	2	4	5	2	5	56
Pengembangan	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	5	4	3	4	2	53
Pengetahuan	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	71
Pengetahuan dan keterampilan	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	56
Pengetahuan dan keterampilan	3	5	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	56
Pengetahuan dan keterampilan	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	29
Pengetahuan dan keterampilan	3	4	4	2	3	4	2	4	1	2	2	4	3	4	3	45
Pengetahuan dan keterampilan	3	5	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	58
Pengetahuan dan keterampilan	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	61
Pengetahuan dan keterampilan	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	56
Pengetahuan dan keterampilan	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	49
Pengetahuan dan keterampilan	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	54
Pengetahuan dan keterampilan	4	3	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	3	57
Pengetahuan dan keterampilan	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	48
Pengetahuan dan keterampilan	3	5	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	49
Pengetahuan dan keterampilan	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	5	55
Pengetahuan dan keterampilan	4	5	4	1	3	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	57
Pengetahuan dan keterampilan	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	63
Pengetahuan dan keterampilan	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	45
Pengetahuan dan keterampilan	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	47
Pengetahuan dan keterampilan	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	50
Pengetahuan dan keterampilan	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	50
Pengetahuan dan keterampilan	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	52
Pengetahuan dan keterampilan	2	1	1	1	1	3	3	3	4	1	1	3	3	3	1	30
Pengetahuan dan keterampilan	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	47

1. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

a. Pengumuman 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.

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

DATA PRA KUESIONER

Kepuasan Pelanggan

RESP	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	TOTAL
1	5	4	4	4	3	4	24
2	3	3	4	4	5	4	23
3	4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	5	5	4	4	25
5	4	3	4	4	5	5	25
6	5	5	4	4	5	4	27
7	3	4	4	4	4	3	22
8	4	5	5	5	5	5	29
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	5	5	4	4	4	26
11	2	3	2	1	2	2	12
12	3	3	4	4	3	3	20
13	4	5	4	4	4	5	26
14	4	5	5	4	4	5	27
15	4	4	4	4	4	4	24
16	3	3	3	3	4	1	17
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	5	5	4	4	26
19	3	4	5	5	4	4	25
20	3	4	4	4	4	3	22
21	3	3	4	4	4	4	22
22	5	4	4	4	4	4	25
23	4	5	4	4	4	4	25
24	4	4	3	3	3	3	20
25	2	3	3	4	4	4	20
26	3	4	5	5	3	4	24
27	4	4	4	4	3	4	23
28	2	4	4	4	3	3	20
29	4	1	4	4	3	3	19
30	3	4	4	4	4	4	23

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DATA PRA KUESIONER

Loyalitas Pelanggan

(C)

RESP	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8	LP9	LP10	LP11	LP12	LP13	LP14	LP15	LP16	TOTAL
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dan penyalahgunaan sumber.	5	2	4	4	3	4	1	2	2	3	3	4	2	4	4	3	50
2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	5	60
3. Hak cipta milik IBKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	66
4. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	5	3	42
5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dan penyalahgunaan sumber.	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	58
6. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	2	3	3	2	1	1	1	2	4	3	2	2	1	4	2	38
7. Hak cipta milik IBKKG.	5	5	5	5	2	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	66
8. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	5	3	38
9. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	32
10. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	4	3	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	54
11. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	51
12. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	60
13. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	4	3	2	2	2	4	4	5	3	4	3	2	4	3	56
14. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	4	3	2	2	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	62
15. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
16. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	2	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	3	4	1	3	44
17. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	5	3	38
18. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	52
19. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	45
20. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	51
21. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	5	2	5	5	56
22. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	60
23. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
24. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	36
25. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	2	4	2	3	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	48
26. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	4	4	3	2	2	2	3	3	5	4	3	3	4	3	4	54
27. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	42
28. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	42
29. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	42
30. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan satuan masalah.	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	53

LAMPIRAN 4

Uji Validitas dan Reliabilitas Pertama

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
Relia1	48.97	65.826	.600	.874
Relia2	48.63	64.861	.630	.872
Relia3	49.30	65.734	.526	.877
Respon1	49.43	67.564	.416	.882
Respon2	49.23	63.702	.762	.867
Respon3	48.90	66.714	.545	.876
Assur1	49.23	70.116	.329	.885
Assur2	48.83	70.075	.416	.881
Assur3	49.27	64.271	.535	.878
Emph1	49.00	65.448	.655	.872
Emph2	49.43	70.047	.346	.884
Emph3	48.77	65.426	.666	.871
Tangi1	49.07	69.444	.389	.882
Tangi2	48.73	64.409	.686	.870
Tangi3	49.13	64.671	.680	.870

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	15

(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.

Kepuasan Pelanggan

(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.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	19.47	8.602	.457	.809
KP2	19.23	8.461	.436	.816
KP3	19.00	8.138	.717	.755
KP4	19.07	8.133	.651	.766
KP5	19.23	8.806	.518	.794
KP6	19.33	7.333	.714	.748

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	6

Loyalitas Pelanggan

(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.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	46.47	75.085	.441	.874
LP2	47.10	73.266	.575	.869
LP3	46.67	74.299	.665	.867
LP4	46.70	75.597	.556	.870
LP5	47.57	74.737	.452	.874
LP6	47.37	73.620	.488	.872
LP7	47.83	73.109	.473	.873
LP8	47.07	73.030	.510	.871
LP9	47.10	71.128	.534	.871
LP10	46.80	73.752	.452	.874
LP11	47.27	73.651	.764	.864
LP12	47.20	73.062	.599	.868
LP13	47.33	71.333	.637	.866
LP14	47.30	72.769	.534	.870
LP15	46.33	79.954	.151	.885
LP16	46.90	71.128	.695	.863

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	16

LAMPIRAN 5

Uji Validitas dan Reliabilitas Kedua

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
KL1	42.50	55.776	.565	.878
KL2	42.17	54.626	.616	.875
KL3	42.83	54.971	.543	.879
KL4	42.97	56.309	.455	.884
KL5	42.77	53.082	.787	.867
KL6	42.43	56.530	.514	.880
KL7	42.37	59.757	.367	.886
KL8	42.80	53.338	.568	.879
KL9	42.53	55.085	.647	.874
KL10	42.30	54.976	.665	.873
KL11	42.60	58.869	.371	.887
KL12	42.27	54.064	.683	.872
KL13	42.67	53.954	.704	.871

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	13

(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.

Kepuasan Pelanggan

(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.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	19.47	8.602	.457	.809
KP2	19.23	8.461	.436	.816
KP3	19.00	8.138	.717	.755
KP4	19.07	8.133	.651	.766
KP5	19.23	8.806	.518	.794
KP6	19.33	7.333	.714	.748

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	6

Loyalitas Pelanggan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	42.60	73.076	.371	.885
LP2	43.23	70.392	.562	.877
LP3	42.80	71.683	.626	.876
LP4	42.83	72.695	.539	.879
LP5	43.70	71.321	.473	.881
LP6	43.50	70.121	.515	.879
LP7	43.97	69.551	.502	.880
LP8	43.20	69.407	.545	.878
LP9	43.23	68.392	.518	.880
LP10	42.93	70.754	.448	.883
LP11	43.40	70.731	.752	.872
LP12	43.33	69.954	.603	.876
LP13	43.47	67.844	.668	.872
LP14	43.43	69.082	.574	.877
LP15	43.03	68.309	.682	.872

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	15

LAMPIRAN 6

Kuesioner

(C)

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

Nama :

NIM :

Petunjuk : berilah tanda silang (X) atau (✓) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan Anda.

1. Jenis Kelamin
 Laki-Laki
 Perempuan
2. Umur
 < 20 tahun
 20-25 tahun
 26-30 tahun
 > 30 tahun

3. Domisili anda
 Jakarta Pusat
 Jakarta Timur
 Jakarta Utara
 Jakarta Barat
 Jakarta Selatan
 Lainnya,

4. Apakah anda pernah menggunakan jasa Grabbike?
 Pernah
 Tidak

* Jika jawaban Anda “Pernah” maka lanjut ke pertanyaan berikutnya. Jika “Tidak” cukup sampai disini

5. Berapa kali anda menggunakan jasa layanan Grabbike dalam jangka waktu 1 minggu terakhir?
 1 kali
 2-3 kali
 4-5 kali
 > 6 kali

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



Petunjuk : Berdasarkan pengalaman anda saat ini, berilah tanda silang (X) atau (o) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan harapan dan kenyataan anda

(C)

Keterangan :

5: Sangat Setuju , 4: Setuju , 3: Ragu-ragu/ Netral , 2: Tidak Setuju, 1: Sangat Tidak

Setuju

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

NO	Daftar Pertanyaan Skala	Penilaian				
A. Presepsi kualitas layanan Grabbike						
I Keandalan (Reliability)						
1 Diliindungi Undang-Undang	Pengemudi menaati peraturan lalu lintas saat berkendara	1	2	3	4	5
2	Armada kendaraan tersebar di daerah yang berbeda-beda	1	2	3	4	5
3	Saya pasti mendapatkan Grabbike pada jam normal maupun jam sibuk	1	2	3	4	5
II Daya Tanggap (Responsivness)						
1	Setelah saya memesan Grabbike, pengemudi segera datang	1	2	3	4	5
2	Pengemudi Grabbike mengantar saya dalam waktu singkat	1	2	3	4	5
3	Pengemudi Grabbike mengkonfirmasikan kedatangannya melalui telefon atau pesan singkat setelah sampai ditempat pemesanan	1	2	3	4	5
III Jaminan (Assurance)						
1	Kesopanan pengemudi Grabbike dalam memperlakukan pelanggan	1	2	3	4	5
2	Pengemudi memiliki pengetahuan jalan yang dapat diandalakan	1	2	3	4	5
IV Empati (Empathy)						
1	Saya nyaman dengan layanan yang diberikan Grabbike	1	2	3	4	5
2	Saya dapat langsung memberikan penilaian/Feedback terkait kinerja pelayanan Grabbike	1	2	3	4	5
V Bukti Fisik (Tangible)						
1	Kondisi kendaraan dalam keadaan baik	1	2	3	4	5
2	Saya dapat menggunakan aplikasi Grabbike dimana saja dan kapan saja	1	2	3	4	5
3	Penampilan pengemudi Grabbike	1	2	3	4	5
B. Presepsi Kepuasan Pelanggan Grabbike						
1	<i>Atribute Related to Product</i>					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1	Saya puas dengan kondisi motor Grabbike	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan harga Grabbike sebanding dengan layanan yang diberikan	1	2	3	4	5
C. Hak Cipta dan Hak Milik						
<i>Atribute Related to Service</i>						
1	Saya puas dengan pengemudi Grabbike yang sopan	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan pengemudi Grabbike yang ramah	1	2	3	4	5
D. Cipta Dilindungi Undang-Undang						
<i>Atribute Related to Purchase</i>						
1	Saya puas karena proses memesan Grabbike yang mudah dan cepat	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan reputasi Grabbike yang baik di masyarakat	1	2	3	4	5
E. Persepsi Loyalitas Pelanggan Grabbike						
I. Perilaku Pembelian Ulang						
1	Saya akan menggunakan kembali layanan Grabbike di kemudian hari	1	2	3	4	5
2	Saya akan tetap menggunakan jasa Grabbike meski terkadang harus menunggu lama	1	2	3	4	5
II. Rekomendasi dari mulut ke mulut						
1	Saya merekomendasikan Grabbike kepada karabat	1	2	3	4	5
2	Saya membicarakan hal positif mengenai layanan Grabbike	1	2	3	4	5
III. Periode dalam Penggunaan						
1	Saya menggunakan layanan Grabbike secara rutin	1	2	3	4	5
2	Saya memiliki keinginan untuk melakukan pemakaian rutin pada Grabbike	1	2	3	4	5
IV. Toleransi terhadap Harga						
1	Saya tidak keberatan menggunakan Grabbike walau harganya lebih mahal dari ojek online lainnya	1	2	3	4	5
2	Saya tidak keberatan menggunakan Grabbike walau ada tambahan biaya pada jam sibuk (05:00-09:00 atau 16:00-20:00)	1	2	3	4	5
V. Intensitas Pembelian Ulang						

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

1	Saya menggunakan jasa layanan Grab yang lain seperti Grabcar, Grabfood, Grabexpress, GrabTaxi.	1	2	3	4	5
2	Saya tidak keberatan apabila menggunakan layanan Grab yang lain seperti Grabcar dan Grabtaxi apabila keadaan tidak memungkinkan untuk menggunakan Grabbike	1	2	3	4	5
(C) Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		Preferensi				
1	Saya akan lebih memilih layanan Grabbike dibanding merek lain	1	2	3	4	5
2	Saya akan menggunakan layanan Grab sebagai pilihan saya daripada transportasi online yang lain	1	2	3	4	5
VI Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		Adanya Pilihan dalam Mengurangi Pilihan Produk				
1	Saya tidak pernah berfikir untuk berpindah dari merek Grab terutama layanan Grabbike	1	2	3	4	5
2	Saya merasa aplikasi Grab sudah memenuhi seluruh layanan yang saya inginkan sehingga tidak perlu mengunduh aplikasi online yang lain	1	2	3	4	5
VII Undangan		Pertama diingat (<i>First in Mind</i>)				
1	Jika saya mengingat layanan ojek online maka layanan yang diingat adalah Grabbike	1	2	3	4	5



Lampiran 7

Data Kuesioner

RESP	JK	Umur	Domisili	Frekuensi Pemakaian per- minggu	menggunakan layanan
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	>6 kali	Ya
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerjemahan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan.	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerjemahan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	4-5 kali	Ya
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Perempuan	20-25 Tahun	Lainnya, Bekasi	1 kali	Ya
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.	Perempuan	20-25 Tahun	Lainnya, Bekasi	2-3 kali	Ya
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Selatan	>6 kali	Ya
6. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	>6 kali	Ya
7. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	>6 kali	Ya
8. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan sumber.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	>6 kali	Ya
9. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Timur	1 kali	Ya
10. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
11. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
12. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	>6 kali	Ya
13. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
14. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Timur	1 kali	Ya
15. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Pusat	>6 kali	Ya
16. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	4-5 kali	Ya
17. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
18. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Timur	2-3 kali	Ya
19. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
20. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
21. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
22. Undang-Undang.	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
23. Undang-Undang.	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Utara	4-5 kali	Ya
24. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
25. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Timur	1 kali	Ya
26. Undang-Undang.	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Pusat	>6 kali	Ya
27. Undang-Undang.	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Pusat	1 kali	Ya
28. Undang-Undang.	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Pusat	1 kali	Ya
29. Undang-Undang.	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
30. Undang-Undang.	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
31. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
32. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
33. Undang-Undang.	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
34. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
35. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
36. Undang-Undang.	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



37	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
38	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
39	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Pusat	2-3 kali	Ya
40	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	>6 kali	Ya
41	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
42	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
43	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	4-5 kali	Ya
44	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
45	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Barat	>6 kali	Ya
46	Laki-Laki	20-25 Tahun	Lainnya, Bekasi	1 kali	Ya
47	Laki-Laki	20-25 Tahun	Lainnya, Bekasi	1 kali	Ya
48	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Pusat	4-5 kali	Ya
49	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Pusat	4-5 kali	Ya
50	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Pusat	2-3 kali	Ya
51	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
52	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
53	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
54	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Barat	1 kali	Ya
55	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
56	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Timur	1 kali	Ya
57	Perempuan	20-25 Tahun	Lainnya, Bekasi	>6 kali	Ya
58	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
59	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
60	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Barat	1 kali	Ya
61	Perempuan	<20 Tahun	Lainnya, Bekasi	1 kali	Ya
62	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Pusat	1 kali	Ya
63	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
64	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Timur	2-3 kali	Ya
65	Perempuan	<20 Tahun	Lainnya, Bogor	4-5 kali	Ya
66	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	4-5 kali	Ya
67	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Timur	2-3 kali	Ya
68	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
69	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	4-5 kali	Ya
70	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	>6 kali	Ya
71	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
72	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Timur	2-3 kali	Ya
73	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
74	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
75	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Pusat	2-3 kali	Ya
76	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Timur	1 kali	Ya
77	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
78	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	4-5 kali	Ya
79	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	4-5 Kali	Ya



80	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
81	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
82	Laki-Laki	20-25 Tahun	Lainnya, Bogor	1 kali	Ya
83	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
84	Perempuan	20-25 Tahun	Lainnya, Bekasi	1 kali	Ya
85	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
86	Perempuan	<20 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
87	Perempuan	20-25 Tahun	Lainnya, Bekasi	2-3 kali	Ya
88	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
89	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Barat	2-3 kali	Ya
90	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Barat	1 kali	Ya
91	Laki-Laki	<20 Tahun	Jakarta Barat	1 kali	Ya
92	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
93	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
94	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	2-3 kali	Ya
95	Perempuan	20-25 Tahun	Lainnya, Bogor	1 kali	Ya
96	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
97	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
98	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Utara	1 kali	Ya
99	Perempuan	20-25 Tahun	Jakarta Utara	<6 kali	Ya
100	Laki-Laki	20-25 Tahun	Jakarta Selatan	2-3 kali	Ya

Kualitas Produk

RESP	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13
1	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3
3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	3	5	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4
6	2	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	2	5
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
9	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3
10	3	5	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5	3
11	2	1	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1
12	3	4	4	2	3	4	4	1	2	4	3	4	3
13	3	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4
14	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
15	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4

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.



18	4	3	2	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	3
19	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3
20	3	5	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3
21	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	5
22	5	5	4	1	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
24	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
26	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3
27	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3
28	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
29	1	2	1	1	1	3	4	1	1	3	3	1	2	
30	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	
31	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	
32	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
34	2	3	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3
37	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	
38	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
39	4	4	4	4	5	2	2	3	3	2	3	3	2	
40	5	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
41	3	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
44	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	2	2	4	
45	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
46	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	
47	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	
48	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
49	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	
50	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
52	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	
53	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
54	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	
55	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
56	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
57	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	1	2	3	
58	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3	3	
59	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
60	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



61	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
62	2	4	4	4	3	2	5	4	3	5	4	5	5	5	5
63	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
64	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
65	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
66	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
67	3	5	5	4	4	5	4	2	3	3	3	3	5	5	3
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
69	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
70	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4
71	2	5	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	2
72	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
73	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3
74	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
76	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
77	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
78	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
80	3	5	2	3	2	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3
81	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3
85	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
86	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
87	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4
88	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
89	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3
90	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
91	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
92	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
93	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
95	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
96	1	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	1	2
97	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	4	3	4	5	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5

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.

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

Kepuasan Pelanggan

RESP	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	5	4	4	4	3	4
2	3	3	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	3
4	4	3	5	5	4	4
5	4	3	4	4	5	5
6	5	5	4	4	5	4
7	3	4	4	4	4	3
8	4	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4
10	4	5	5	4	4	4
11	2	3	2	1	2	2
12	3	3	4	4	3	3
13	4	5	4	4	4	5
14	4	5	5	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	1
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	5	4	4
19	3	4	5	5	4	4
20	3	4	4	4	4	3
21	3	3	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	4
23	4	5	4	4	4	4
24	4	4	3	3	3	3
25	2	3	3	4	4	4
26	3	4	5	5	3	4
27	4	4	4	4	3	4
28	2	4	4	4	3	3
29	4	1	4	4	3	3
30	3	4	4	4	4	4
31	4	3	3	2	2	2
32	4	4	4	4	5	5
33	4	3	5	5	4	3
34	4	4	3	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	4
37	3	4	5	5	5	4
38	4	4	4	4	4	5
39	3	3	3	3	4	4
40	3	3	4	4	3	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



(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 izin.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Loyalitas Pelanggan

RESP	LP1 Klik Kian Gie Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8	LP9	LP10	LP11	LP12	LP13	LP14	LP15
1	2	4	4	3	4	1	2	2	3	3	4	4	2	4	3
2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3
6	5	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2
7	2	3	3	2	1	1	1	1	2	4	3	3	2	1	2
8	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3
9	3	4	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	3
10	3	4	5	1	2	1	5	5	5	3	3	4	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1
12	4	4	3	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3
13	4	5	4	3	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5
14	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	3	4	3	2	3
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	2	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	2	3	4	3
17	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4
18	4	2	4	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3
19	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
20	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	3
21	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4
22	5	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	5	2	5

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



23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2
26	Hak Cipta	2	4	4	2	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3
27	4	4	3	2	2	2	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3
28	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
29	Hak Cipta	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3
30	Dilindungi	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2
31	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	5	5	3	4	3	2	4	4	2	3	1	2	3	3
32	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	2	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2
33	Hak Cipta Dilindungi	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3
34	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
35	Undang-Undang	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1
37	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	2	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1
38	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
39	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	3	4	3	2	2	2	2	4	2	3	5	2	4	3
40	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
41	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	1	2	2	2	3
42	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	4	5	5	2	3	2	2	2	2	4	3	3
43	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	2	5	4	2	2	3	3	2	2	2	4	5	5	2	4
44	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5
45	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2
46	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
47	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
48	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
49	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4
50	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4
51	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
52	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4
53	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4
54	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4
55	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
56	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3
57	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2
58	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
59	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3
60	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3
61	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	4	5	5	3	3	3	2	3	5	3	3	3	4	3
62	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	3	4	4	4	1	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3
63	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	1	1	3
64	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
65	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	5	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4

a. 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.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

66	4	1	5	5	4	4	1	1	5	5	4	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
68	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
69	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
70	4	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1
71	4	3	2	2	1	1	3	2	4	2	2	2	1	2	1
72	Hak Cipta Dilindungi Undang- Undang Pengetahuan Intelektual Pengembangan Pendidikan Penelitian Penulisan Karya Ilmiah Penyulaman Apapun	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2
73	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	1	2	3	2	2
74	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3
75	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3
76	4	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3
77	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
78	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
79	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
82	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3
83	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
85	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
86	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	1
87	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2
88	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
89	4	2	3	3	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3
90	3	1	3	4	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3
91	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
92	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
93	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
94	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	5	4	4	3	4
96	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	2	4	3	3	3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	4
100	2	4	3	3	3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	4

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.

LAMPIRAN 8

Analisis Presentase

Profil Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	38	38.0	38.0	38.0
Perempuan	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Domisili

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jakarta Barat	6	6.0	6.0	6.0
Jakarta Pusat	10	10.0	10.0	16.0
Jakarta Selatan	2	2.0	2.0	18.0
Jakarta Timur	9	9.0	9.0	27.0
Jakarta Utara	62	62.0	62.0	89.0
Lainnya	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frekunsi pemakaian per minggu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>6 kali	11	11.0	11.0	11.0
1 kali	46	46.0	46.0	57.0
2-3 kali	32	32.0	32.0	89.0
4-5 kali	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	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 Gie

LAMPIRAN 9

Skor Rata-Rata dan Frekuensi

Kualitas Produk

Statistics

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13
Valid N (Incl. Missing)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Mean	3.58	3.96	3.60	3.51	3.46	3.72	3.75	3.41	3.71	3.89	3.58	3.87	3.60

KL1

Hak Cipta Dilindungi Naskah Ujiang	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	8	8.0	8.0	10.0
3	32	32.0	32.0	42.0
4	46	46.0	46.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL2

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	17	17.0	17.0	24.0
4	48	48.0	48.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(C)

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

Hak Cipta

Dilindungi

Naskah Ujiang

Mean

- 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 IBKKG.

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

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	17	17.0	17.0	18.0
3	22	22.0	22.0	40.0
4	41	41.0	41.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	12	12.0	12.0	14.0
3	31	31.0	31.0	45.0
4	43	43.0	43.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	7	7.0	7.0	9.0
3	42	42.0	42.0	51.0
4	41	41.0	41.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	23	23.0	23.0	34.0
4	47	47.0	47.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(C)

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

Vak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	29	29.0	29.0	35.0
4	48	48.0	48.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	9	9.0	9.0	13.0
3	40	40.0	40.0	53.0
4	36	36.0	36.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	5	5.0	5.0	7.0
3	24	24.0	24.0	31.0
4	58	58.0	58.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.0	6.0	8.0
3	20	20.0	20.0	28.0
4	45	45.0	45.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(C)

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

Valid

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

 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Tangi1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	2.0	2.0	2.0	
2	9	9.0	9.0	11.0	
3	30	30.0	30.0	41.0	
4	47	47.0	47.0	88.0	
5	12	12.0	12.0	100.0	
Total	100	100.0	100.0		

Tangi2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	3	3.0	3.0	3.0	
2	8	8.0	8.0	11.0	
3	14	14.0	14.0	25.0	
4	49	49.0	49.0	74.0	
5	26	26.0	26.0	100.0	
Total	100	100.0	100.0		

Tangi3					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	2.0	2.0	2.0	
2	6	6.0	6.0	8.0	
3	36	36.0	36.0	44.0	
4	42	42.0	42.0	86.0	
5	14	14.0	14.0	100.0	
Total	100	100.0	100.0		

Skor Rata-rata dan Frekuensi

Kepuasan Pelanggan

Statistics

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
N	100	100	100	100	100	100
Valid	0	0	0	0	0	0
Missing	3.60	3.69	3.84	3.93	3.81	3.79
Mean						

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	39	39.0	39.0	45.0
4	43	43.0	43.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	5	5.0	5.0	7.0
3	32	32.0	32.0	39.0
4	44	44.0	44.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	3	3.0	3.0	6.0
3	22	22.0	22.0	28.0
4	51	51.0	51.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	5	5.0	5.0	7.0
3	16	16.0	16.0	23.0
4	52	52.0	52.0	75.0
5	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(C)

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

Valid

Ha Cipta Dilindungi Undang-Jndang

Valid

Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Valid

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Valid

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, penilaian kritis 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.

KP5					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	1	1.0	1.0	1.0	
2	6	6.0	6.0	7.0	
3	21	21.0	21.0	28.0	
4	55	55.0	55.0	83.0	
5	17	17.0	17.0	100.0	
Total	100	100.0	100.0		

KP6					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	3	3.0	3.0	3.0	
2	6	6.0	6.0	9.0	
3	18	18.0	18.0	27.0	
4	55	55.0	55.0	82.0	
5	18	18.0	18.0	100.0	
Total	100	100.0	100.0		

Skor Rata-rata dan Frekuensi

Loyalitas Pelanggan

Statistics

	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8	LP9	LP10	LP11	LP12	LP13	LP14	LP15
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.80	3.22	3.60	3.52	2.82	2.92	2.65	2.96	3.36	3.43	2.98	3.12	2.85	2.91	3.15

LP1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
1	2	2.0	2.0	2.0	
2	7	7.0	7.0	9.0	
3	20	20.0	20.0	29.0	
4	51	51.0	51.0	80.0	
5	20	20.0	20.0	100.0	
Total	100	100.0	100.0		

(C)

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

Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

LP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	19	19.0	19.0	23.0
3	38	38.0	38.0	61.0
4	29	29.0	29.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	27	27.0	27.0	38.0
4	51	51.0	51.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.0	6.0	8.0
3	38	38.0	38.0	46.0
4	46	46.0	46.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	10.0	10.0	10.0
2	30	30.0	30.0	40.0
3	33	33.0	33.0	73.0
4	22	22.0	22.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(C)

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

Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

LP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	7.0	7.0	7.0
2	31	31.0	31.0	38.0
3	30	30.0	30.0	68.0
4	27	27.0	27.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	15	15.0	15.0	15.0
2	28	28.0	28.0	43.0
3	37	37.0	37.0	80.0
4	17	17.0	17.0	97.0
5	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	8.0	8.0	8.0
2	26	26.0	26.0	34.0
3	35	35.0	35.0	69.0
4	24	24.0	24.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	6.0	6.0	6.0
2	15	15.0	15.0	21.0
3	28	28.0	28.0	49.0
4	39	39.0	39.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

Valid

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Valid

Valid

Total

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.

LP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	19	19.0	19.0	23.0
3	23	23.0	23.0	46.0
4	38	38.0	38.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	27	27.0	27.0	31.0
3	41	41.0	41.0	72.0
4	23	23.0	23.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	27	27.0	27.0	29.0
3	35	35.0	35.0	64.0
4	29	29.0	29.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	12.0	12.0	12.0
2	23	23.0	23.0	35.0
3	38	38.0	38.0	73.0
4	22	22.0	22.0	95.0
5	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

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.

LP14				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	8.0	8.0	8.0
2	25	25.0	25.0	33.0
3	36	36.0	36.0	69.0
4	30	30.0	30.0	99.0
5	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP15				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	7.0	7.0	7.0
2	15	15.0	15.0	22.0
3	41	41.0	41.0	63.0
4	30	30.0	30.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 10

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5.39351370
	Absolute	.044
Most Extreme Differences	Positive	.029
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.443
Asymp. Sig. (2-tailed)		.990

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolineritas

(C)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Hak Cipta IBIKKG (Constant)	7.524	3.733		2.016	.047		
1 kualitaslayanan	.202	.147	.136	1.372	.173	.642	1.557
kepuasanPelanggan	1.517	.286	.528	5.309	.000	.642	1.557

a. Dependent Variable: loyalitasPelanggan

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.778	2.201		1.262	.210		
1 kualitaslayanan	.069	.087	.101	.797	.427	.642	1.557
kepuasanPelanggan	-.039	.169	-.029	-.231	.818	.642	1.557

a. Dependent Variable: ABRES

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.619 ^a	.384	.371	5.449	1.549

a. Predictors: (Constant), kepuasanPelanggan, kualitaslayanan

b. Dependent Variable: loyalitasPelanggan

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,
 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.

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.31373
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	43
Z	-1.608
Asymp. Sig. (2-tailed)	.108

a. Median

LAMPIRAN 11

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	7.524	3.733	.136	2.016	.047
	kualitaslayanan	.202	.147			
	kepuasanPelanggan	1.517	.286			

a. Dependent Variable: loyalitasPelanggan

Uji Keberartian Model (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1793.259	2	896.629	30.200	.000 ^b
	Residual	2879.909	97	29.690		
	Total	4673.168	99			

a. Dependent Variable: loyalitasPelanggan

b. Predictors: (Constant), kepuasanPelanggan, kualitaslayanan

Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	7.524	3.733		2.016	.047
1	kualitaslayanan	.202	.147	.136	1.372	.173
	kepuasanPelanggan	1.517	.286	.528	5.309	.000

a. Dependent Variable: loyalitasPelanggan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.384	.371	5.449

a. Predictors: (Constant), kepuasanPelanggan, kualitaslayanan

b. Dependent Variable: loyalitasPelanggan

(C)

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 IBIKG.

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

SURAT PERNYATAAN

(C)

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

1. Dilakukan dengan undang-undang
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah; pengutipan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- | | |
|---------------|----------------|
| Nama | NM |
| Program Studi | Alamat Lengkap |
| Kode Pos | Telp. Kantor |
| | Telp. Rumah |
| No. HP | |

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Agnes caroline

20130196

Manajemen Remaja

Drn Fawa tengah KT 007/006 no.4.

16530

29298585

4247577

0812-8291-3158

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 24 April 2017

Yang membuat pernyataan,


Agnes Caroline

(Nama Lengkap)