

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA JUAL PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN CARL'S JRCABANG HARAPAN INDAH

Oleh:

Nama: Adrian Wijaya

NIM: 20130181

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh sarjana ekonomi**

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2017

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



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA JUAL PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN FAST FOOD CARL'S JR CABANG HARAPAN INDAH

Diajukan Oleh :

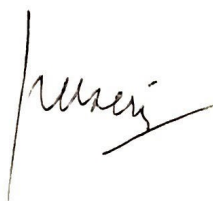
Nama: Adrian Wijaya

NIM: 20130181

Jakarta, 28 April 2017

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



(Prof. Dr. Husein Umar)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA APRIL 2017



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



ABSTRAK

Adrian Wijaya / 20130181 / 2013 / Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga Jual Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Carl's Jr Harapan Indah/ Prof. Dr.Husein Umar

Pada era globalisasi, kebutuhan makan di Indonesia pun makin bertambah pesat. begitu juga dengan perkembangan restoran di Indonesia yang berkembang pesat, terutama di DKI Jakarta. Seperti banyaknya munculnya restoran fast food di Indonesia. Hal ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan yang terjadi antar restoran. Untuk itu perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan konsumen dengan cara menerapkan kualitas layanan, kualitas produk, harga jual produk terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas Layanan terdiri 5 dimensi untuk mengukur kualitas layanan yang terdiri dari Reabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik. Sedangkan Kualitas Produk terdiri dari 5 dimensi yang terdiri dari Ciri Ciri Produk, Ketepatan, Keandalan, Gaya. Sedangkan Harga Jual Produk terdiri dari 3 yang terdiri dari Sesuai dengan manfaat, disesuaikan dengan pesaing, kesesuaian dengan kualitas. Sedangkan Kepuasan Pelanggan terdiri dari 3 yang terdiri dari Kinerja Pelayanan, Kualitas Produk, Harga. Kepuasan konsumen adalah kinerja suatu produk sesuai dengan harapan konsumen. Apabila kinerja sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan puas. Jika sebaliknya konsumen akan kecewa.

Metode penelitian ini adalah purposive sampling dengan mengumpulkan data melalui kuesoner dengan menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan konsumen Carl's Jr Harapan Indah dengan menyebarkannya secara langsung, alat ukur dalam penelitian adalah uji validitas, uji reabilitas, presentase, skala likert, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda. alat bantu digunakan adalah SPSS 23.0.

Dari penelitian ini didapat hasil jumlah responden terbanyak adalah laki laki dengan rentang usia 19-29 tahun, dan mempunyai pekerjaan sebagai pelajar. Berdasarkan analisis regresi linear berganda didapat hasil bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan, dan harga jual produk terhadap kepuasan konsumen, sedangkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan dan harga jual produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan presentase rata rata kualitas layanan baik sedangkan harga jual produk memiliki presentase rata-rata buruk sedangkan kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan memiliki presentase rata rata yang buruk yang artinya banyak konsumen yang belum puas terhadap kualitas produk dan harga jual produk dari Carl's Jr.

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



ABSTRACT

Adrian Wijaya / 20130181 / 2013 / Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga Jual Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Carl's Jr Harapan Indah / Prof. Dr.Husein Umar.

In the era of globalization, the food needs in Indonesia is growing rapidly. as well as the development of restaurants in Indonesia is growing rapidly, especially in Jakarta. Like many of the advent of fast food restaurants in Indonesia. This led to increased competition that occurs between a restaurant. Therefore, the company should be able to create customer satisfaction by implementing quality of service, product quality, product selling prices on consumer satisfaction.

Service Quality comprises five dimensions to measure the quality of services comprising The reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence. While the quality product consists of five dimensions consisting of Product Quality, Accuracy, Reliability, Style. While Product Sales Price consists of three consisting of line with benefits, adjusted to the competition, compliance with quality. While Customer Satisfaction consists of three consisting of Performance Services, Product Quality, Price. Consumer satisfaction is the performance of a product in accordance with customer expectations. If the performance in accordance with the expectations of consumers, then consumers will be satisfied. Otherwise consumers will be disappointed.

This research method is purposive sampling by collecting data through quesonery by spreading the 100 respondents who represent the Carl's J Harapan Indah and pass it directly, in this Research has measuring instrument there are, validity test, reliability test, percentage, Likert scale, classical assumption test, multiple liniear regretion test, tools used was SPSS 23.0.

From the research results obtained the highest number of respondents were male with an age range 19-29 years, and had a job as a student. based on multiple linear regression analysis the result is that there is a significant influence on the quality of service, and the selling price of products to customer satisfaction, while no significant influence on the quality of products to customer satisfaction.

This research led to the conclusion that the overall quality of service and product price influence customer satisfaction, with a percentage of the average quality of service is good while the selling price percentage of the average poor while the selling price has no significant influence and the percentage of avarege poor which means that many consumers are not satisfied with the products and prices of Carl's Jr.

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



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
a. Definisi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
b. Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
c. Manfaat Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
d. Persepsi Terhadap Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas produk.....	Error! Bookmark not defined.
a. Konsep Produk	Error! Bookmark not defined.
b. Dimensi Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
c. Jenis Produk.....	Error! Bookmark not defined.
d. Produk Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
3. Harga Jual Produk	Error! Bookmark not defined.
a. Konsep Harga	Error! Bookmark not defined.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



b.	Dimensi Harga Jual Produk.....	Error! Bookmark not defined.
c.	Tujuan Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
c.	Pertimbangan dalam Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
a.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
b.	Model Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
c.	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
d.	Tipe Tipe Kepuasan dan Ketidak Puasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
e.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
f.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
5.	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
6.	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
7.	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Variabel penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.	Variable dependennya	Error! Bookmark not defined.
3.	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
a.	Variabel yang menjadi pengaruh (<i>independent variable</i>)...	Error! Bookmark not defined.
b.	Variabel yang menjadi pengaruh (<i>independent variable</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
D.	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengambilan Sample.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Analisis deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.
5.	Uji serempak (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
6.	Uji asumsi klasik	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



d. Uji Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**

7. Analisis regresi berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Uji Instrumen Kuesioner..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**

1. Profil Responden **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Deskriptif Indikator..... **Error! Bookmark not defined.**

a. Variabel Kualitas Layanan..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Variabel Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Variable Harga Produk **Error! Bookmark not defined.**

d. Variable kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

D. Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Asumsi Klasik **Error! Bookmark not defined.**

a. Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Uji Multikolinearitas..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Uji Autokorelasi..... **Error! Bookmark not defined.**

d. Uji Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Analisa regresi..... **Error! Bookmark not defined.**

a. Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**

b. Uji Statistik F..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Uji Statistik t..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Research Gap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Dimensi dan indikator kualitas layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Dimensi dan indikator kualitas produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Dimensi dan indikator harga produk.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Dimensi dan indikator kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Hasil uji validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Hasil uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Persentase responden berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Persentase responden berdasarkan umur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Persentase responden berdasarkan pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Karyawan Carl's Jr memberikan pelayanan dengan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan sopan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Karyawan Carl's Jr selalu merespon semua kebutuhan konsumen dengan cepat dan sesuai	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Carl's Jr memberikan jaminan pelayanan yang baik dan sesuai.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Carl's Jr memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen Carl's Jr.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Carl's Jr selalu memperhatikan konsumen dengan mendengarkan kritik dan saran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Carl's Jr selalu bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dibuat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	Carls Jr mempunyai tampilan menu yang mudah dimengerti.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15	Carl's Jr mempunyai tempat yang menarik dan nyaman....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16	Produk Carl's Jr memiliki bentuk / tampilan yang menarik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17	Produk Carl's Jr memiliki bentuk yang unik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18	Carl's Jr memiliki produk yang bervariasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19	Carl's Jr memiliki produk yang lebih lengkap di banding pesaingnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20	Carl's Jr memiliki produk yang sesuai dengan tampilan menu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21	Produk Carl's Jr memenuhi ekspektasi anda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22	Carl's Jr mempunyai produk yang lebih baik dari pesaingnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23	Fasilitas Carl's Jr lebih baik dari pesaingnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24	: Carl's Jr memiliki kemasan produk yang unik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.25	Carl's Jr mempunyai desain tempat yang unik.....	Error! Bookmark not defined.

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



Tabel 4.26. Carl’s Jr memberikan harga yang sesuai dengan manfaat.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.27. Konsumen Carl’s Jr tidak terbebani dengan harga produk Carl’s Jr karena sesuai	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28. Harga produk Carl’s Jr dapat bersaing dengan pesaingnya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29. Harga produk Carl’s Jr lebih murah dari pesaingnya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30. Carl’s Jr memberikan harga yang sesuai dengan komposisi bahan bakunya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31. Carl’s Jr memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produknya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32. Karyawan Carl’s Jr selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen puas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33. Karyawan Carl’s Jr selalu memberikan layanan yang cepat dan tanggap sehingga konsumen puas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34. Kualitas produk Carl’s Jr sangat baik sehingga konsumen puas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35. Produk Carl’s Jr sesuai ekpektasi konsumen sehingga konsumen puas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.36. Harga produk Carl’s Jr terjangkau sehingga konsumen puas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.37. Harga produk Carl’s Jr sebanding dengan apa yang di dapat sehingga konsumen puas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.38 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.39 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.40 Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.41 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.42. Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.43. Anova	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.44. Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Model Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

© 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.





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pra penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Foto Responden Pra penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Data hasil pra Kuesoner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Foto 30 responden pengisi pra kuesoner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas kuesoner (n = 30) dengan spss.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Data hasil kuesoner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Foto 100 responden pengisi kuesoner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Hasil Analisis Deskriptif Per indikator Dengan SPSS	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Hasil Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10	Hasil analisis regresi dengan spss	Error! Bookmark not defined.

© Hak cipta dimiliki IBI EKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menjiptakan 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.