



**Lampiran 1**

**Pra penelitian**

**Pertanyaan**

1. Berikan Penilaian anda mengenai kualitas layanan Carl's Jr

1            2            3            4            5

2. Berikan Penilaian anda mengenai kualitas produk Carl's Jr

1            2            3            4            5

3. Berikan Penilaian anda mengenai harga produk Carl's Jr

1            2            3            4            5

4. Berikan penilaian anda mengenai kepuasan anda terhadap Carl's Jr

1            2            3            4            5

**Keterangan:**

- 1. Sangat buruk
- 2. Buruk
- 3. Biasa Saja
- 4. Baik
- 5. Sangat Baik

**Hasil**

Nilai	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4
1	0	0	4	0
2	2	3	4	3
3	8	6	9	9
4	11	10	11	13
5	9	11	2	5

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, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Lampiran 2

### Foto Responden Pra penelitian



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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



### Lampiran 3

#### Data hasil pra Kuesoner

## KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga jual produk terhadap kepuasan konsumen Carl's Jr Untuk itu peneliti mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar.

Atas bantuan anda, peneliti mengucapkan terima kasih.

#### Petunjuk Pengisian:

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara/i
- Pada Pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i

#### A. Screening Question

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah mengkonsumsi produk Carl's Jr di Harapan Indah ?
  - a. Ya
  - b. Tidak (Stop sampai disini, terima kasih)
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I pernah mengkonsumsi produk serupa seperti McD / Burger King / Wendy's ?
  - a. Ya
  - b. Tidak (Stop sampai disini, terima kasih)

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

Hak cipta milik Undang Undang

1. Dilarang mengutip 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.



3. Berapa kali bapak / ibu / saudara / I pernah mengkonsumsi produk Carl's Jr ?

- a. 1 kali
- b. 2-3 kali
- c. lebih dari 3 kali

**B. Profil Responden**

1. Jenis Kelamin

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Bapak/Ibu/Saudara/i sekitar

- a.  $\leq 18$  tahun
- b. 19-29 tahun
- c. 30-39 tahun
- d. 40-49 tahun
- e.  $\geq 50$  tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini adalah

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Lainnya, (sebutkan) \_\_\_\_\_

Berilah tanda checklist ( $\surd$ ) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i untuk pernyataan pada table dibawah ini.

- |                        |              |                  |
|------------------------|--------------|------------------|
| 1: Sangat Tidak Setuju | 3: Ragu-Ragu | 5: Sangat Setuju |
| 2: Tidak Setuju        | 4: Setuju    |                  |



1. SERVICE QUALITY

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	.Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan ramah.					
2	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan Sopan.					
3	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap					
4	Karyawan Carl's Jr selalu merespon semua kebutuhan konsumen dengan sesuai.					
5	Carl's Jr memberikan jaminan pelayanan yang baik dan sesuai					
6	Carl's Jr memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen Carl's Jr					
7	Carl's Jr selalu memperhatikan anda dengan selalu mendengar kritik dan saran.					
8	Carl's Jr selalu bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dibuat.					
9	Carl's Jr mempunyai tampilan menu yang mudah dimengerti .					
10	Carl's Jr mempunyai tempat yang menarik dan nyaman.					

Hak Cipta-Ditindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



## 2. PRODUCT QUALITY

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Produk Carl's Jr memiliki bentuk / tampilan yang menarik.					
2	Produk Carl's Jr memiliki bentuk yang unik.					
3	Produk Carl's Jr memiliki produk yang bervariasi.					
4	Produk Carl's Jr lebih lengkap di banding pesaingnya					
5	Carls Jr memiliki produk yang sesuai dengan tampilan di menu					
6	Produk Carl's Jr memenuhi ekspektasi anda.					
7	Carl's Jr mempunyai produk yang lebih baik dari pesaingnya					
8	fasilitias Carl's Jr lebih baik dari pesaingnya.					
9	Carl's Jr memiliki kemasan produk yang unik.					
10	Carl's Jr mempunyai desain tempat yang unik.					

## 3. SELLING PRICE

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Carl's Jr memberikan harga sesuai dengan manfaat.					
2	Anda tidak terbebani dengan harga produk Carl's Jr karena sesuai.					

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



<b>3</b> <b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	3	Harga produk Carl's Jr dapat bersaing dengan pesaingnya					
	4	Harga produk Carl's Jr lebih murah dibanding dengan pesaingnya					
	5	Carl's Jr memberikan harga yang sesuai dengan komposisi bahan bakunya					
	6	Carl's Jr memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produknya.					

**CUSTOMER SATISFACTION**

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
<b>1</b> <b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	1	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga saya puas.				
	2	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan layanan yang cepat dan tanggap sehingga saya puas.				
	3	Kualitas produk Carl's Jr sangat baik sehingga saya puas.				
	4	Produk Carl's Jr sesuai ekspektasi saya sehingga saya puas.				

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.



<b>5</b>	Harga Produk Carl's Jr terjangkau sehingga saya puas.					
<b>6</b>	Harga produk Carl's Jr sebanding dengan apa yang di dapat sehingga saya puas					

**© 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.





Data hasil pra kuesoner 30 responden variable kualitas layanan

no	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	TO
1	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	29
2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	34
3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	32
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	35
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	39
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
12	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	45
13	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	42
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
16	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	36
17	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	42
18	3	3	4	3	4	3	2	3	5	5	35
19	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
20	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	40
21	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	42
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
23	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
25	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
27	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	32
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	37
30	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	44

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



Data hasil pra kuesoner 30 responden variable kualitas produk

no	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TO
1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	22
2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	26
3	3	3	3	1	3	3	4	4	5	3	32
4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	31
5	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	28
6	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	40
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
8	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	35
9	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
10	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	38
11	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	31
12	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	41
13	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	38
14	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
15	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	33
16	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
17	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	41
18	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	29
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
20	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	43
21	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	41
22	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	45
23	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	46
24	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
25	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	42
26	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	41
27	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	29
28	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
29	4	3	5	3	3	3	2	2	3	3	31
30	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45

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

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



Data hasil pra kuesoner 30 responden variable harga produk

no	H1	H2	H3	H4	H5	H6	TO
1	2	1	2	1	2	2	10
2	2	2	4	2	4	4	18
3	4	5	4	5	5	4	27
4	3	3	4	2	3	3	18
5	4	4	3	2	4	4	21
6	3	4	4	3	3	3	20
7	3	2	4	3	4	4	20
8	4	4	4	3	3	4	22
9	4	4	3	4	3	3	21
10	3	2	3	3	3	3	17
11	3	1	2	1	3	3	13
12	4	3	4	1	4	4	20
13	2	2	3	2	3	3	15
14	4	4	3	2	4	4	21
15	4	4	2	2	2	4	18
16	3	4	4	2	2	4	19
17	4	4	3	3	4	4	22
18	3	1	2	1	2	3	12
19	4	4	4	1	4	4	21
20	3	4	5	3	5	5	25
21	5	4	4	4	4	4	25
22	4	4	3	3	4	4	22
23	4	5	4	5	5	4	27
24	5	4	4	5	5	5	28
25	3	2	3	1	3	3	15
26	5	4	3	4	5	3	24
27	3	3	4	3	3	4	20
28	3	4	3	3	4	4	21
29	2	2	2	2	2	3	13
30	4	4	4	4	3	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Data hasil pra kuesoner 30 responden variable kepuasan konsumen

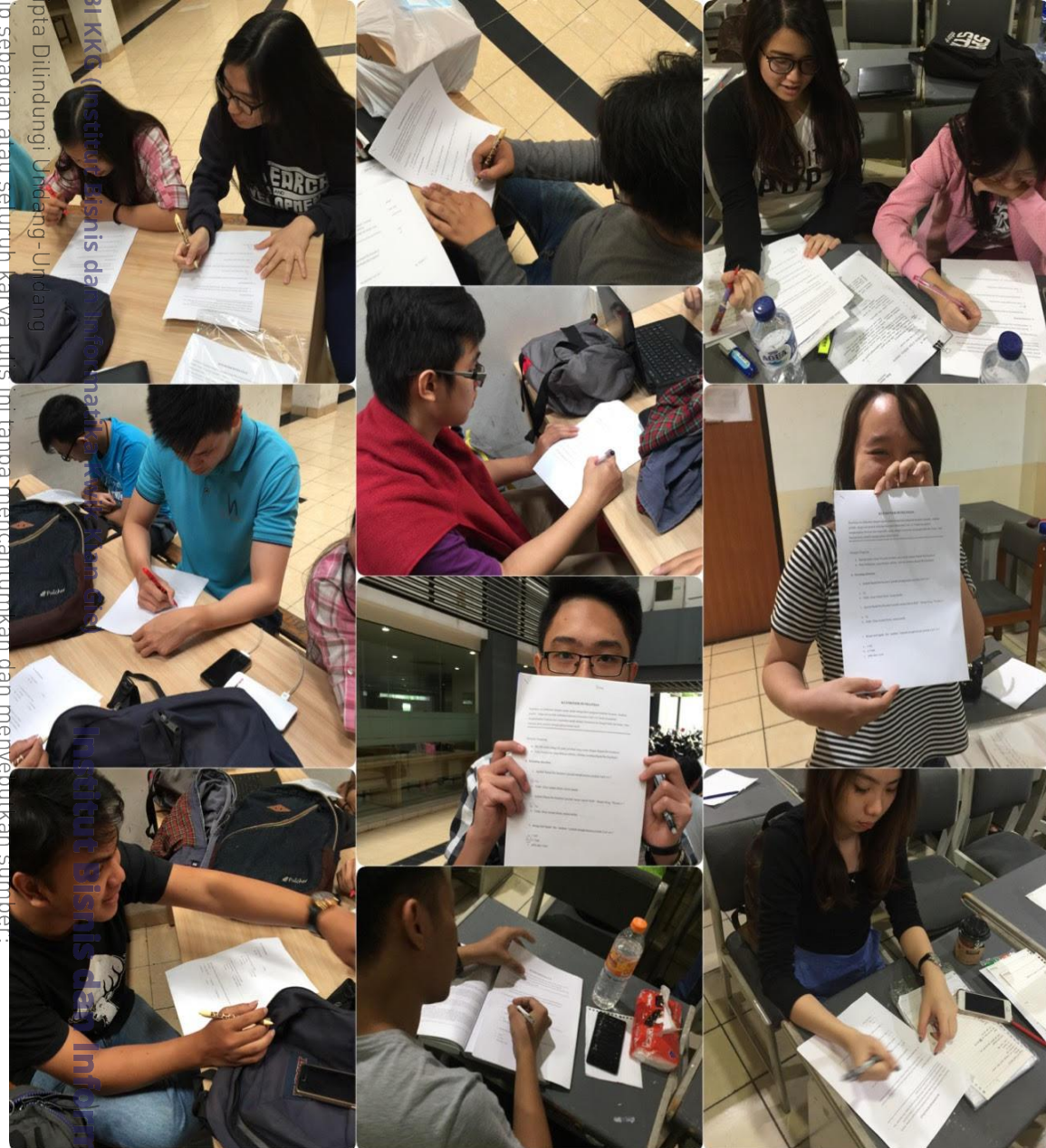
no	K1	K2	K3	K4	K5	K6	TO
1	2	2	2	2	1	2	11
2	4	4	4	2	2	4	20
3	3	4	5	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	2	18
5	4	4	4	4	3	4	23
6	4	3	4	4	3	3	21
7	4	4	4	4	3	3	22
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	5	4	25
10	4	4	4	3	2	2	19
11	3	3	3	3	3	3	18
12	4	4	4	4	3	3	22
13	4	4	4	4	2	3	21
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	2	2	20
16	4	4	4	4	3	4	23
17	5	5	4	5	4	4	27
18	3	3	4	4	4	5	23
19	3	3	3	3	2	3	17
20	4	3	5	4	5	4	25
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	3	4	23
23	4	4	5	5	4	5	27
24	5	5	5	5	4	4	28
25	5	4	4	4	4	5	26
26	5	5	5	5	3	4	27
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	4	3	3	4	3	20
29	3	3	3	3	2	2	16
30	5	5	4	4	4	5	27

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



## Lampiran 4

### Foto 30 responden pengisi pra kuesoner



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip 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.

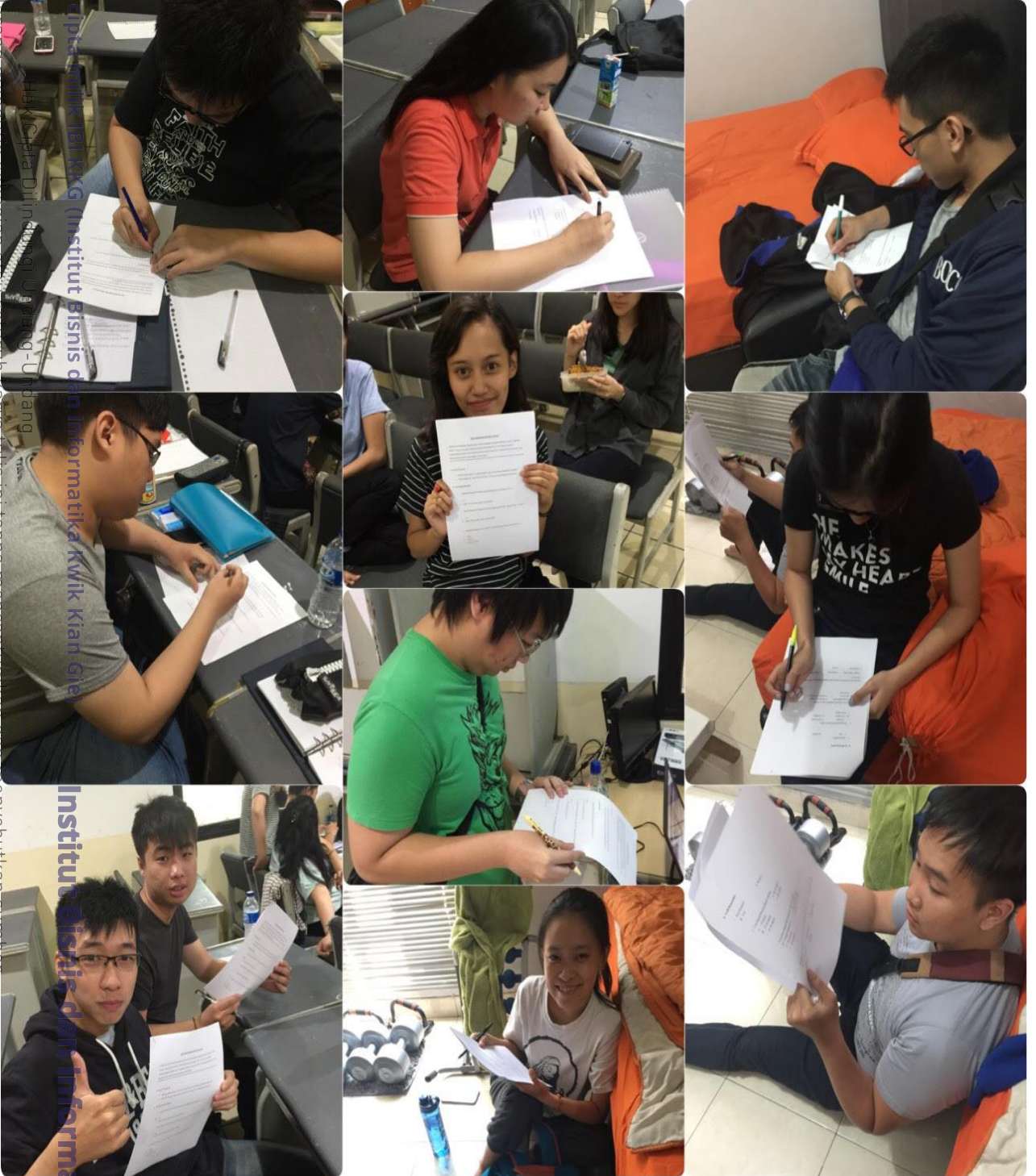
Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



1. Ditarang mengutip sebagian arad 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. Ditarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



©

Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Group  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Ditarang 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 5

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas kuesoner ( n = 30 ) dengan spss

Output validitas kualitas layanan

Correlations

	layanan1	layanan2	layanan3	layanan4	layanan5	layanan6	layanan7	layanan8	layanan9	layanan10	LAYANAN
layanan1	1	.732*	.466*	.466*	.613*	.448*	.519*	.266	.279	.054	.662*
		.000	.010	.010	.000	.013	.003	.156	.136	.778	.000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan2	.732*	1	.565*	.477*	.523*	.442*	.604*	.530*	.432*	.392*	.800*
	.000		.001	.008	.003	.014	.000	.003	.017	.032	.000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan3	.466*	.565*	1	.494*	.472*	.373*	.434*	.554*	.489*	.421*	.743*
	.010	.001		.005	.009	.042	.016	.002	.006	.021	.000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan4	.466*	.477*	.494*	1	.472*	.454*	.434*	.265	.367*	.304	.659*
	.010	.008	.005		.009	.012	.016	.157	.046	.103	.000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan5	.613*	.523*	.472*	.472*	1	.641*	.516*	.297	.249	.260	.696*
	.000	.003	.009	.009		.000	.004	.111	.184	.166	.000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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





layanan6	Pearson Correlation	.448*	.442*	.373*	.454*	.641*	1	.531*	.348	.128	.315	.650*
	Sig. (2-tailed)	.013	.014	.042	.012	.000		.003	.060	.499	.090	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan7	Pearson Correlation	.519*	.604*	.434*	.434*	.516*	.531*	1	.501*	.429*	.460*	.787*
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.016	.016	.004	.003		.005	.018	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan8	Pearson Correlation	.266	.530*	.554*	.265	.297	.348	.501*	1	.528*	.325	.667*
	Sig. (2-tailed)	.156	.003	.002	.157	.111	.060	.005		.003	.079	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan9	Pearson Correlation	.279	.432*	.489*	.367*	.249	.128	.429*	.528*	1	.626**	.683*
	Sig. (2-tailed)	.136	.017	.006	.046	.184	.499	.018	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
layanan10	Pearson Correlation	.054	.392*	.421*	.304	.260	.315	.460*	.325	.626*	1	.635*
	Sig. (2-tailed)	.778	.032	.021	.103	.166	.090	.010	.079	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
LAYANAN	Pearson Correlation	.662*	.800*	.743*	.659*	.696*	.650*	.787*	.667*	.683*	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Output validitas kualitas produk

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

Correlations

		prod uk1	prod uk2	prod uk3	prod uk4	prod uk5	prod uk6	prod uk7	prod uk8	prod uk9	produ k10	PRO DUK
produk1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 30	.575* .001 30	.342 .064 30	.432* .017 30	.332 .073 30	.222 .238 30	.331 .074 30	.381* .038 30	.596* .001 30	.728** .000 30	.700* .000 30
produk2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.575* .001 30	1 30	.552* .002 30	.407* .026 30	.333 .072 30	.421* .020 30	.320 .085 30	.300 .107 30	.518* .003 30	.417* .022 30	.673* .000 30
produk3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.342 .064 30	.552* .002 30	1 30	.503* .005 30	.299 .109 30	.467* .009 30	.279 .136 30	.185 .328 30	.298 .110 30	.341 .065 30	.594* .001 30
produk4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.432* .017 30	.407* .026 30	.503* .005 30	1 30	.585* .001 30	.736* .000 30	.540* .002 30	.622* .000 30	.273 .145 30	.526** .003 30	.806* .000 30
produk5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.332 .073 30	.333 .072 30	.299 .109 30	.585* .001 30	1 30	.552* .002 30	.298 .110 30	.607* .000 30	.272 .146 30	.269 .150 30	.637* .000 30
produk6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.222 .238 30	.421* .020 30	.467* .009 30	.736* .000 30	.552* .002 30	1 30	.720* .000 30	.664* .000 30	.284 .129 30	.319 .086 30	.760* .000 30

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.



produk7	Pearson Correlation	.331	.320	.279	.540*	.298	.720*	1	.719*	.376*	.374*	.713*
	Sig. (2-tailed)	.074	.085	.136	.002	.110	.000		.000	.041	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
produk8	Pearson Correlation	.381*	.300	.185	.622*	.607*	.664*	.719*	1	.464*	.471**	.773*
	Sig. (2-tailed)	.038	.107	.328	.000	.000	.000	.000		.010	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
produk9	Pearson Correlation	.596*	.518*	.298	.273	.272	.284	.376*	.464*	1	.669**	.668*
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.110	.145	.146	.129	.041	.010		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
produk10	Pearson Correlation	.728*	.417*	.341	.526*	.269	.319	.374*	.471*	.669*	1	.733*
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.065	.003	.150	.086	.042	.009	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PRODUK	Pearson Correlation	.700*	.673*	.594*	.806*	.637*	.760*	.713*	.773*	.668*	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Output validitas harga produk

Correlations

		harga1	harga2	harga3	harga4	harga5	harga6	HARG A
harga1	Pearson Correlation	1	.693**	.241	.538**	.535**	.465**	.747**
	Sig. (2-tailed)		.000	.199	.002	.002	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
harga2	Pearson Correlation	.693**	1	.512**	.656**	.544**	.608**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
harga3	Pearson Correlation	.241	.512**	1	.435*	.547**	.624**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.199	.004		.016	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
harga4	Pearson Correlation	.538**	.656**	.435*	1	.571**	.406*	.810**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.016		.001	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
harga5	Pearson Correlation	.535**	.544**	.547**	.571**	1	.589**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.002	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
harga6	Pearson Correlation	.465**	.608**	.624**	.406*	.589**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.026	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
HARG A	Pearson Correlation	.747**	.872**	.689**	.810**	.802**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak Cipta Diliindungi Undang-Undang. Penyalinan atau penjiplakan 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.



Output validitas kepuasan konsumen

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

Correlations

		kepuasan1	kepuasan2	kepuasan3	kepuasan4	kepuasan5	kepuasan6	KEPUASAN
kepuasan1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 30	.806** .000 30	.637** .000 30	.675** .000 30	.386* .035 30	.460* .011 30	.790** .000 30
kepuasan2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.806** .000 30	1 .000 30	.637** .000 30	.661** .000 30	.368* .046 30	.474** .008 30	.786** .000 30
kepuasan3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.637** .000 30	.637** .000 30	1 .000 30	.770** .000 30	.533** .002 30	.600** .000 30	.847** .000 30
kepuasan4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.675** .000 30	.661** .000 30	.770** .000 30	1 .001 30	.579** .001 30	.558** .001 30	.863** .000 30
kepuasan5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.386* .035 30	.368* .046 30	.533** .002 30	.579** .001 30	1 .000 30	.692** .000 30	.766** .000 30
kepuasan6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.460* .011 30	.474** .008 30	.600** .000 30	.558** .001 30	.692** .000 30	1 .000 30	.804** .000 30
KEPUASAN	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.790** .000 30	.786** .000 30	.847** .000 30	.863** .000 30	.766** .000 30	.804** .000 30	1 .000 30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



Output reabilitas kualitas layanan



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Output reabilitas kualitas produk

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	10

Output reabilitas harga produk

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	6

Output reabilitas kepuasan konsumen

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dengan mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa menyebutkan sumber dan mengutipnya tanpa izin IBIKKG.

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



## Lampiran 6

### Data hasil kuesoner

## KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga jual produk terhadap kepuasan konsumen Carl's Jr Untuk itu peneliti

mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar.

Atas bantuan anda, peneliti mengucapkan terima kasih.

### Petunjuk Pengisian:

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara/i
- Pada Pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i

### C. Screening Question

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah mengkonsumsi produk Carl's Jr di Harapan Indah ?
  - a. Ya
  - b. Tidak (Stop sampai disini, terima kasih)
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I pernah mengkonsumsi produk serupa seperti McD / Burger King / Wendy's ?
  - a. Ya
  - b. Tidak (Stop sampai disini, terima kasih)



3. Berapa kali bapak / ibu / saudara / I pernah mengkonsumsi produk Carl's Jr ?

- a. 1 kali
- b. 2-3 kali
- c. lebih dari 3 kali

**D. Profil Responden**

1. Jenis Kelamin

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Bapak/Ibu/Saudara/i sekitar

- a. ≤18 tahun
- b. 19-29 tahun
- c. 30-39 tahun
- d. 40-49 tahun
- e. ≥50 tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini adalah

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Lainnya, (sebutkan) \_\_\_\_\_

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i untuk pernyataan pada table dibawah ini.

- 1: Sangat Tidak Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 3: Ragu-Ragu
- 4: Setuju
- 5: Sangat Setuju

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.





### 1. SERVICE QUALITY

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	.Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan ramah.					
2	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan Sopan.					
3	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap					
4	Karyawan Carl's Jr selalu merespon semua kebutuhan konsumen dengan sesuai.					
5	Carl's Jr memberikan jaminan pelayanan yang baik dan sesuai					
6	Carl's Jr memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen Carl's Jr					
7	Carl's Jr selalu memperhatikan anda dengan selalu mendengar kritik dan saran.					
8	Carl's Jr selalu bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dibuat.					
9	Carl's Jr mempunyai tampilan menu yang mudah dimengerti .					
10	Carl's Jr mempunyai tempat yang menarik dan nyaman.					

Hak Cipta-Ditindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



## 2. PRODUCT QUALITY

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Produk Carl's Jr memiliki bentuk / tampilan yang menarik.					
2	Produk Carl's Jr memiliki bentuk yang unik.					
3	Produk Carl's Jr memiliki produk yang bervariasi.					
4	Produk Carl's Jr lebih lengkap di banding pesaingnya					
5	Carls Jr memiliki produk yang sesuai dengan tampilan di menu					
6	Produk Carl's Jr memenuhi ekspektasi anda.					
7	Carl's Jr mempunyai produk yang lebih baik dari pesaingnya					
8	fasilitas Carl's Jr lebih baik dari pesaingnya.					
9	Carl's Jr memiliki kemasan produk yang unik.					
10	Carl's Jr mempunyai desain tempat yang unik.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



### 3. SELLING PRICE

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Carl's Jr memberikan harga sesuai dengan manfaat.					
2	Anda tidak terbebani dengan harga produk Carl's Jr karena sesuai.					
3	Harga produk Carl's Jr dapat bersaing dengan pesaingnya					
4	Harga produk Carl's Jr lebih murah dibanding dengan pesaingnya					
5	Carl's Jr memberikan harga yang sesuai dengan komposisi bahan bakunya					
6	Carl's Jr memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produknya.					

### 4. CUSTOMER SATISFACTION

NO.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga saya puas.					
2	Karyawan Carl's Jr selalu memberikan layanan yang cepat dan tanggap sehingga saya puas					
3	Kualitas produk Carl's Jr sangat baik sehingga saya puas.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



<b>4</b>	Produk Carl's Jr sesuai ekspektasi saya sehingga saya puas.					
<b>5</b>	Harga Produk Carl's Jr terjangkau sehingga saya puas.					
<b>6</b>	Harga produk Carl's Jr sebanding dengan apa yang di dapat sehingga saya puas					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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 hasil kuesoner 100 responden variable kualitas layanan

no	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	TO
1	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	29
2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	34
3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	32
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	35
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	39
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
12	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	45
13	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	42
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
16	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	36
17	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	42
18	3	3	4	3	4	3	2	3	5	5	35
19	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	34
20	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	40
21	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	42
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
23	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
25	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
27	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	32
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	37
30	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	44
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	39
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
33	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	40
34	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	38
35	4	4	4	3	4	2	4	5	2	2	34
36	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
37	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	39
38	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	36

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

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

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



80	2	2	3	2	3	3	5	3	2	2	27
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
82	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
83	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	41
84	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	39
85	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
87	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	38
88	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	17
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
90	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	42
91	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	18
92	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	43
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	3	4	5	5	3	4	3	3	5	39
96	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
97	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	39
98	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	31
99	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
100	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang menyalin 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 hasil kuesoner 100 responden variable kualitas produk

no	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TO
1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	22
2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	26
3	3	3	3	1	3	3	4	4	5	3	32
4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	31
5	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	28
6	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	40
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
8	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	35
9	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
10	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	38
11	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	31
12	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	41
13	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	38
14	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
15	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	33
16	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
17	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	41
18	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	29
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
20	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	43
21	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	41
22	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	45
23	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	46
24	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
25	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	42
26	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	41
27	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	29
28	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35
29	4	3	5	3	3	3	2	2	3	3	31
30	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45
31	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	41
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
33	4	2	4	5	4	4	4	4	2	5	38
34	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
35	2	2	4	2	4	4	3	4	4	2	31
36	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	29
37	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	39
38	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35

Copyright © 2019 by Kwik Kian GIE (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





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

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



80	3	4	4	5	4	4	2	2	4	4	36
81	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
82	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
83	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	44
84	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	40
85	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	44
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	41
88	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	19
89	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
90	2	3	3	5	4	4	1	1	2	1	26
91	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	24
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	40
96	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	40
97	4	3	4	2	4	5	3	3	2	2	32
98	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
99	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
100	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	43

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



Data hasil kuesoner 100 responden variable harga produk

no	H1	H2	H3	H4	H5	H6	TO
1	2	1	2	1	2	2	10
2	2	2	4	2	4	4	18
3	4	5	4	5	5	4	27
4	3	3	4	2	3	3	18
5	4	4	3	2	4	4	21
6	3	4	4	3	3	3	20
7	3	2	4	3	4	4	20
8	4	4	4	3	3	4	22
9	4	4	3	4	3	3	21
10	3	2	3	3	3	3	17
11	3	1	2	1	3	3	13
12	4	3	4	1	4	4	20
13	2	2	3	2	3	3	15
14	4	4	3	2	4	4	21
15	4	4	2	2	2	4	18
16	3	4	4	2	2	4	19
17	4	4	3	3	4	4	22
18	3	1	2	1	2	3	12
19	4	4	4	1	4	4	21
20	3	4	5	3	5	5	25
21	5	4	4	4	4	4	25
22	4	4	3	3	4	4	22
23	4	5	4	5	5	4	27
24	5	4	4	5	5	5	28
25	3	2	3	1	3	3	15
26	5	4	3	4	5	3	24
27	3	3	4	3	3	4	20
28	3	4	3	3	4	4	21
29	2	2	2	2	2	3	13
30	4	4	4	4	3	4	23
31	4	4	4	3	4	4	23
32	4	4	3	2	3	4	20
33	5	4	4	1	4	5	23
34	3	4	4	4	4	4	23
35	3	2	4	3	2	4	18
36	3	3	3	4	4	4	21
37	4	4	3	4	4	4	23
38	3	1	3	1	3	3	14
39	5	4	3	2	4	4	22

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



40	5	2	2	3	4	4	20
41	2	2	3	2	1	2	12
42	3	3	2	2	3	3	16
43	1	2	2	1	3	2	11
44	3	3	3	4	3	3	19
45	3	3	3	2	3	3	17
46	5	3	4	4	3	4	23
47	1	2	2	1	3	3	12
48	3	2	2	2	2	3	14
49	3	3	4	2	3	3	18
50	4	3	3	2	3	4	19
51	2	3	2	1	4	4	16
52	3	3	4	4	3	3	20
53	5	5	5	3	5	4	27
54	4	4	5	5	4	5	27
55	3	3	3	2	3	4	18
56	4	5	4	2	4	4	23
57	4	4	4	3	3	3	21
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	4	5	4	5	28
60	4	4	4	3	4	4	23
61	4	5	4	2	5	5	25
62	2	1	2	1	3	2	11
63	3	2	3	1	3	3	15
64	4	4	4	3	4	4	23
65	4	4	5	4	5	5	27
66	4	4	4	2	4	4	22
67	4	3	5	3	5	5	25
68	5	5	5	2	5	5	27
69	3	3	2	3	3	2	16
70	3	3	3	2	3	4	18
71	4	4	4	2	2	2	18
72	4	4	3	1	3	4	19
73	3	3	3	2	3	3	17
74	4	4	3	1	4	5	21
75	3	2	2	1	3	3	14
76	3	3	3	3	4	4	20
77	3	4	4	4	3	4	22
78	3	4	3	2	3	3	18
79	3	4	3	2	3	3	18
80	5	4	4	5	3	2	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



81	2	2	2	3	2	3	14
82	3	4	5	5	5	4	26
83	2	2	3	1	2	3	13
84	4	3	2	2	3	3	17
85	3	2	2	2	3	2	14
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	3	2	4	5	22
88	4	4	4	5	4	4	25
89	3	3	3	3	4	4	20
90	2	2	3	2	1	1	11
91	4	4	3	2	3	4	20
92	4	4	5	3	5	5	26
93	4	4	4	4	4	4	24
94	2	5	5	1	5	5	23
95	5	4	4	2	4	4	23
96	4	4	4	3	4	4	23
97	4	4	4	2	5	5	24
98	3	3	3	1	3	3	16
99	3	3	4	3	3	3	19
100	3	3	3	3	4	4	20

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Data hasil kuesoner 100 responden variable kepuasan konsumen

no	K1	K2	K3	K4	K5	K6	TO
1	2	2	2	2	1	2	11
2	4	4	4	2	2	4	20
3	3	4	5	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	2	18
5	4	4	4	4	3	4	23
6	4	3	4	4	3	3	21
7	4	4	4	4	3	3	22
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	5	4	25
10	4	4	4	3	2	2	19
11	3	3	3	3	3	3	18
12	4	4	4	4	3	3	22
13	4	4	4	4	2	3	21
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	2	2	20
16	4	4	4	4	3	4	23
17	5	5	4	5	4	4	27
18	3	3	4	4	4	5	23
19	3	3	3	3	2	3	17
20	4	3	5	4	5	4	25
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	3	4	23
23	4	4	5	5	4	5	27
24	5	5	5	5	4	4	28
25	5	4	4	4	4	5	26
26	5	5	5	5	3	4	27
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	4	3	3	4	3	20
29	3	3	3	3	2	2	16
30	5	5	4	4	4	5	27
31	4	4	4	4	3	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	3	4	4	2	4	21
34	4	4	4	4	3	3	22
35	4	4	3	2	2	2	17
36	1	2	4	2	1	2	12
37	4	4	5	4	5	4	26
38	3	3	3	3	2	3	17
39	4	4	4	4	3	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



40	4	4	4	4	2	4	22
41	3	3	3	3	2	2	16
42	4	3	3	3	3	3	19
43	4	4	3	3	2	2	18
44	3	3	3	4	3	3	19
45	3	3	2	2	2	3	15
46	4	4	4	5	5	4	26
47	3	3	2	3	2	2	15
48	3	3	3	3	2	3	17
49	4	3	3	4	2	3	19
50	4	4	4	3	2	4	21
51	4	4	5	3	3	4	23
52	5	4	5	5	5	5	29
53	5	5	5	5	5	4	29
54	5	5	5	5	5	5	30
55	4	4	4	4	3	4	23
56	5	5	5	5	4	4	28
57	4	4	4	4	3	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	4	5	5	4	5	28
60	4	4	4	4	3	4	23
61	4	4	4	4	3	5	24
62	3	2	3	3	2	2	15
63	3	3	3	4	2	3	18
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	5	5	4	4	26
66	3	4	4	4	3	4	22
67	5	5	5	5	5	5	30
68	5	5	5	5	5	5	30
69	2	3	3	3	3	2	16
70	4	4	4	4	2	3	21
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	5	4	4	25
73	3	4	4	4	3	4	22
74	4	4	3	4	3	4	22
75	3	4	4	3	1	3	18
76	4	3	3	3	3	4	20
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	3	3	22
79	4	4	3	2	2	3	18
80	2	2	2	2	4	4	16

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.



81	2	1	2	2	1	2	10
82	4	5	4	5	4	5	27
83	3	3	3	3	1	2	15
84	3	3	3	3	2	3	17
85	4	4	4	2	2	2	18
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	5	4	3	4	24
88	1	2	1	2	1	2	9
89	4	4	4	4	3	3	22
90	3	4	4	2	1	3	17
91	2	3	2	2	3	3	15
92	4	5	5	4	3	5	26
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	5	5	5	5	30
95	5	5	5	5	2	4	26
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	3	3	4	3	4	21
99	3	3	3	4	3	3	19
100	5	5	5	5	5	5	30

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





## Lampiran 7

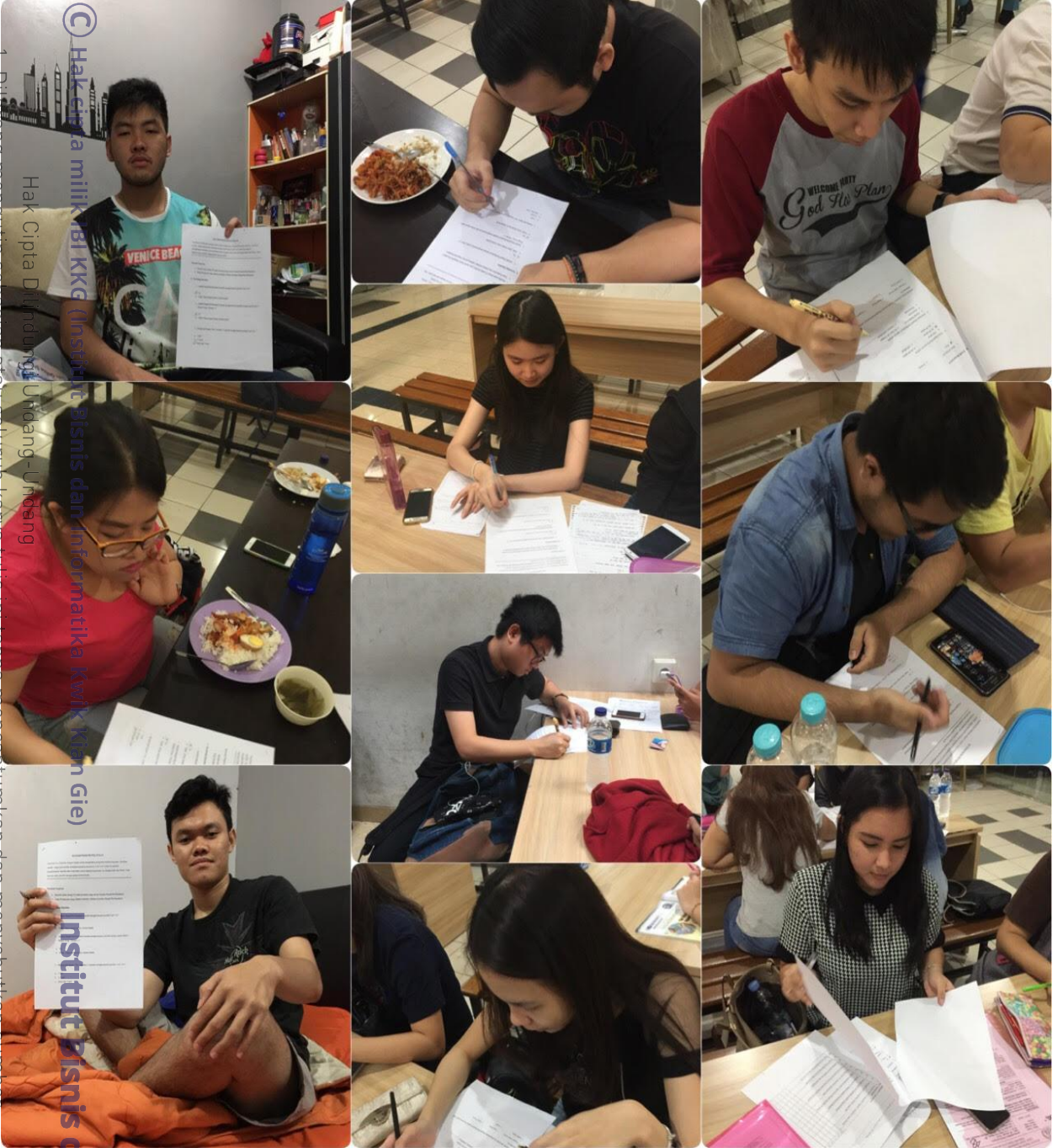
### Foto 100 responden pengisi kuesoner



Hak cipta ini dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditarang 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.

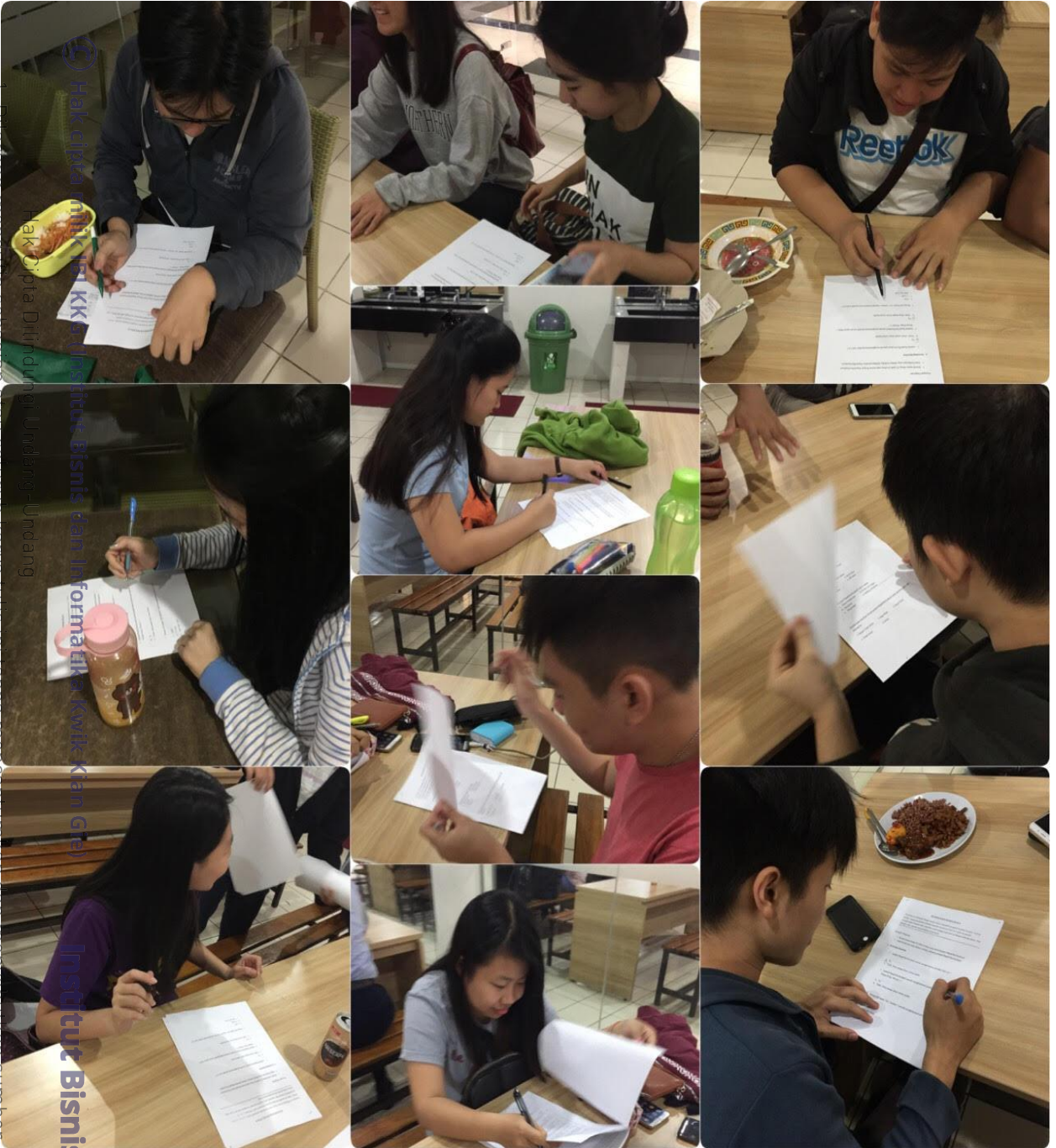


© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian 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.



**Resolusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Ditaring meliputi 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.

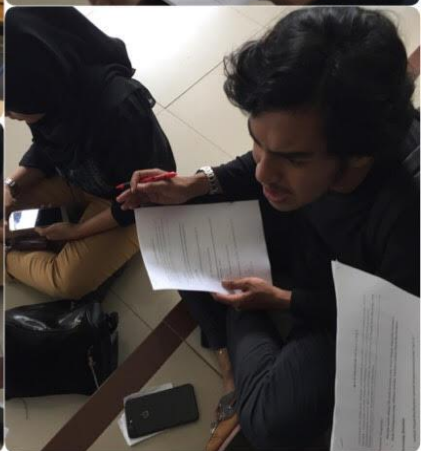
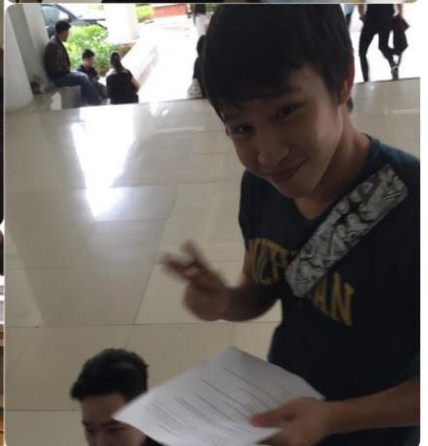
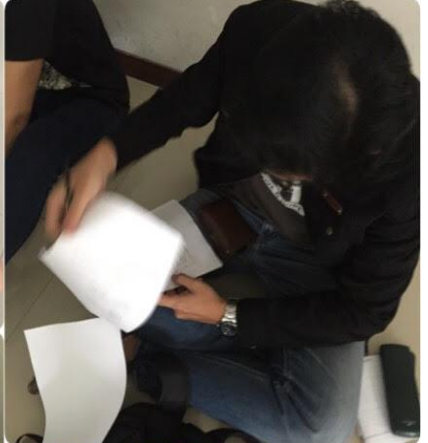
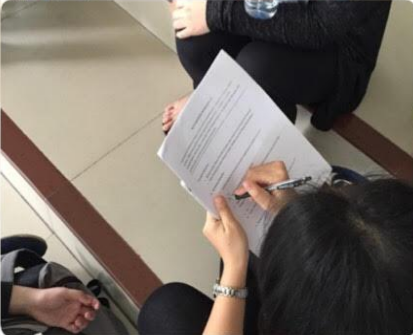


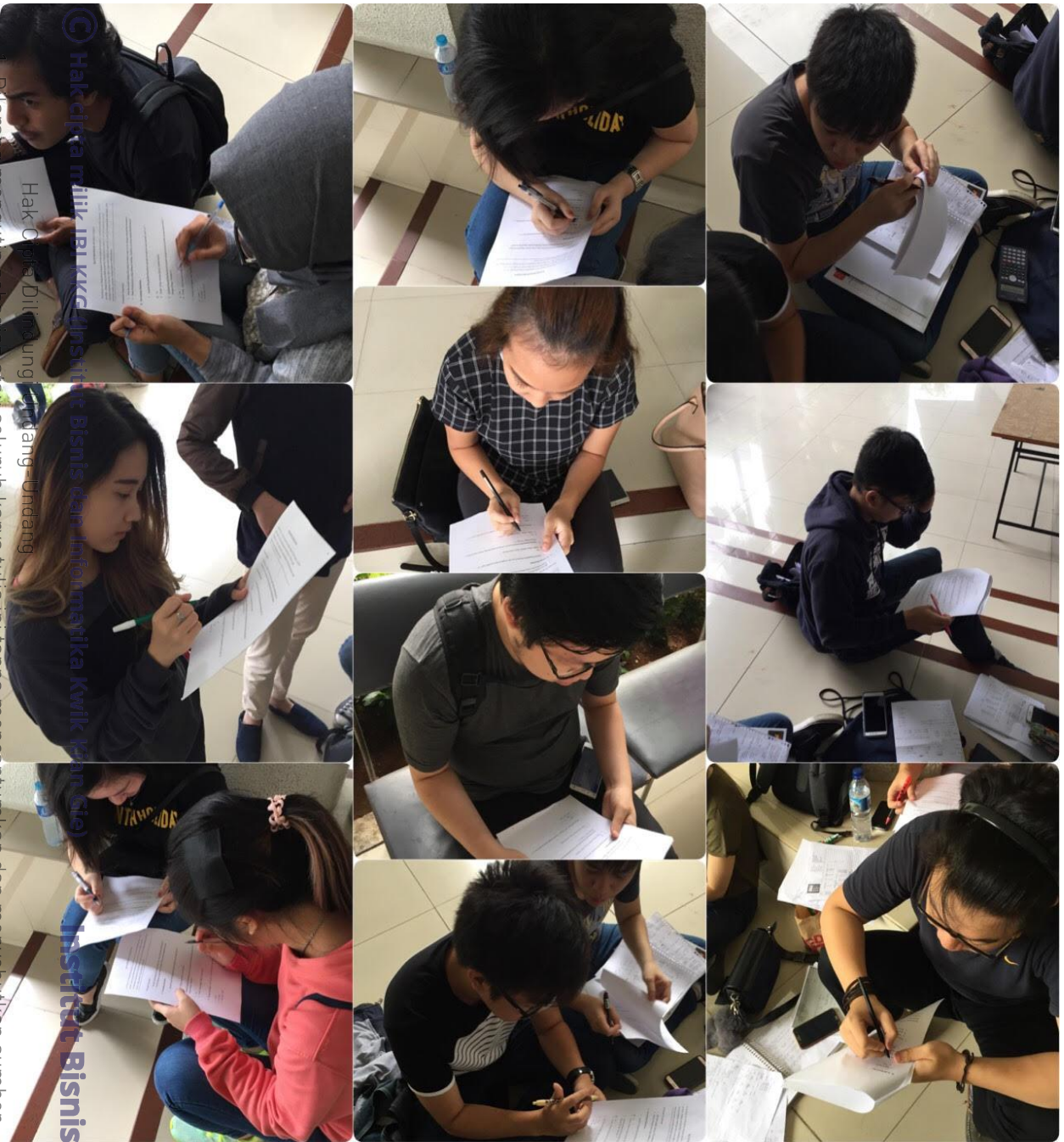
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

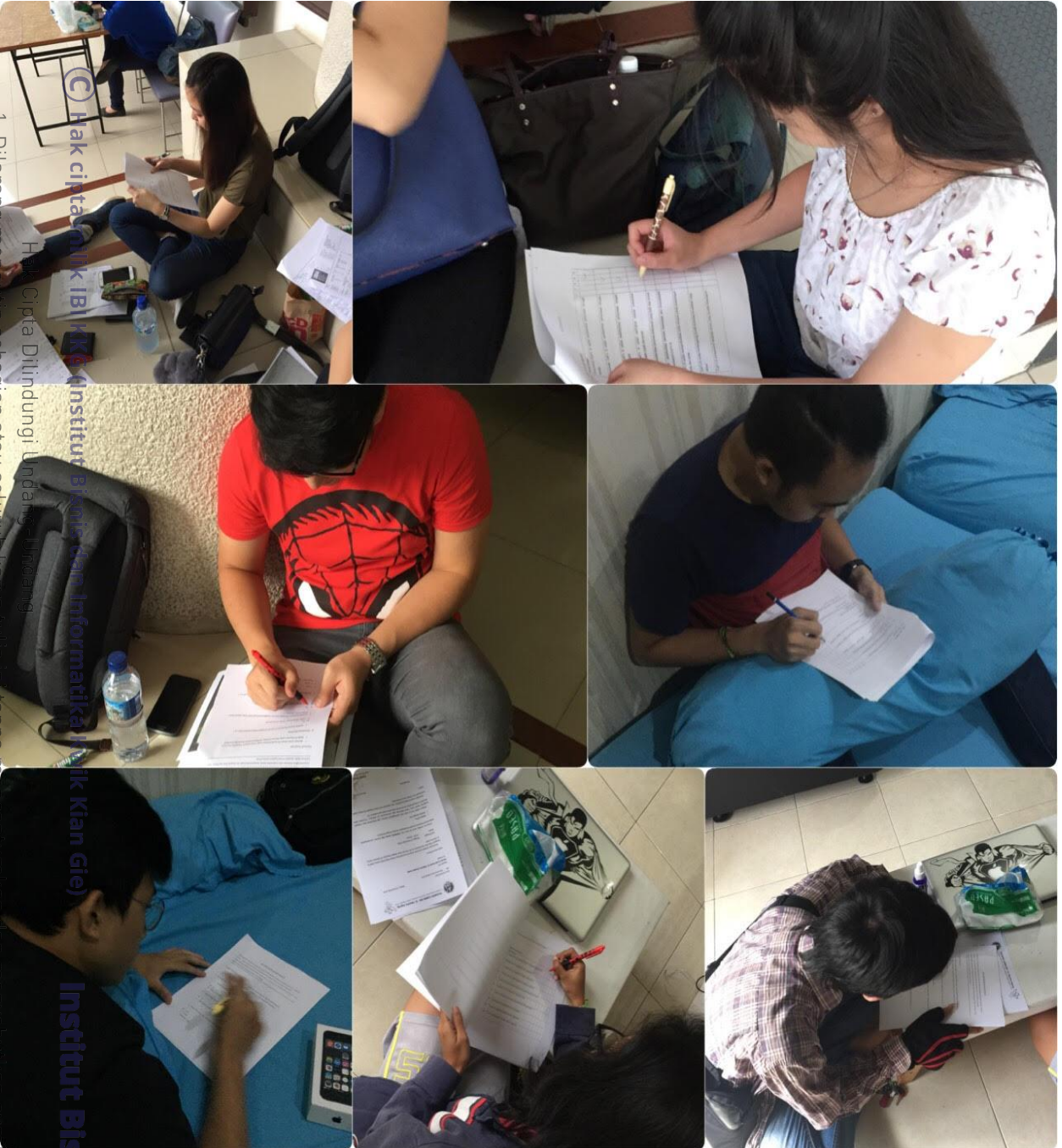
1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar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





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

1. Dilarang menyalin 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.

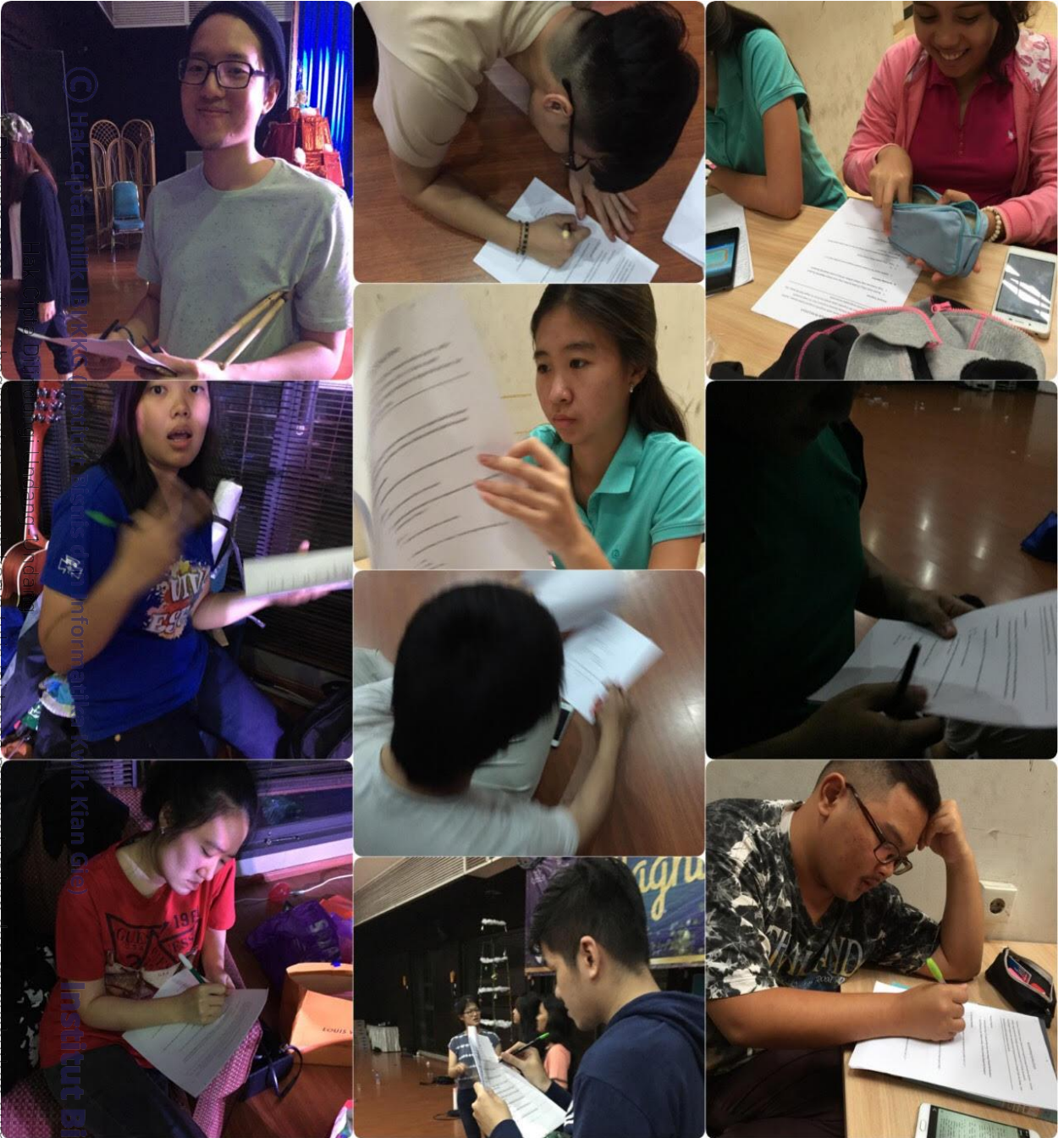


**Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



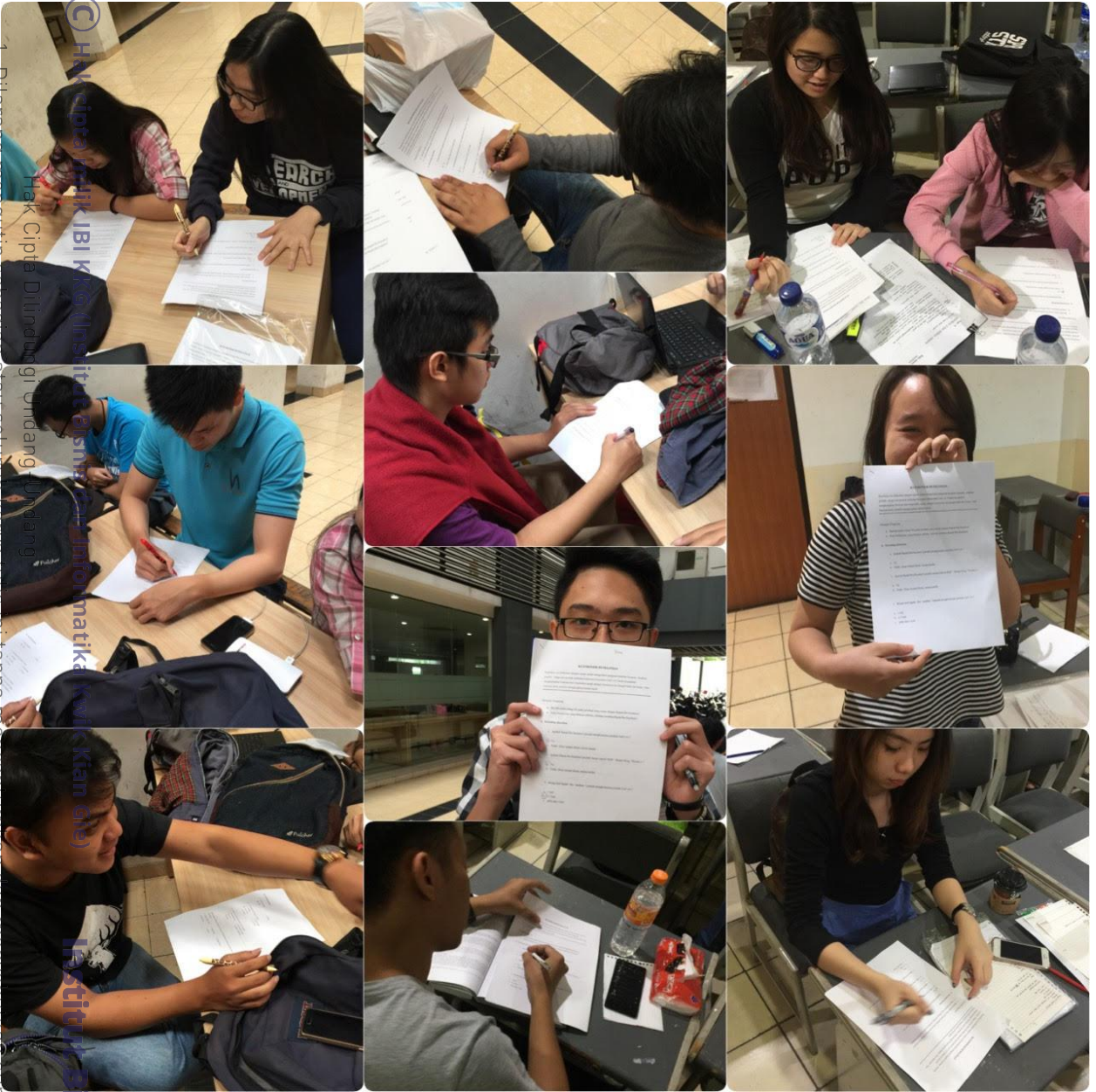
**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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.



**Informasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

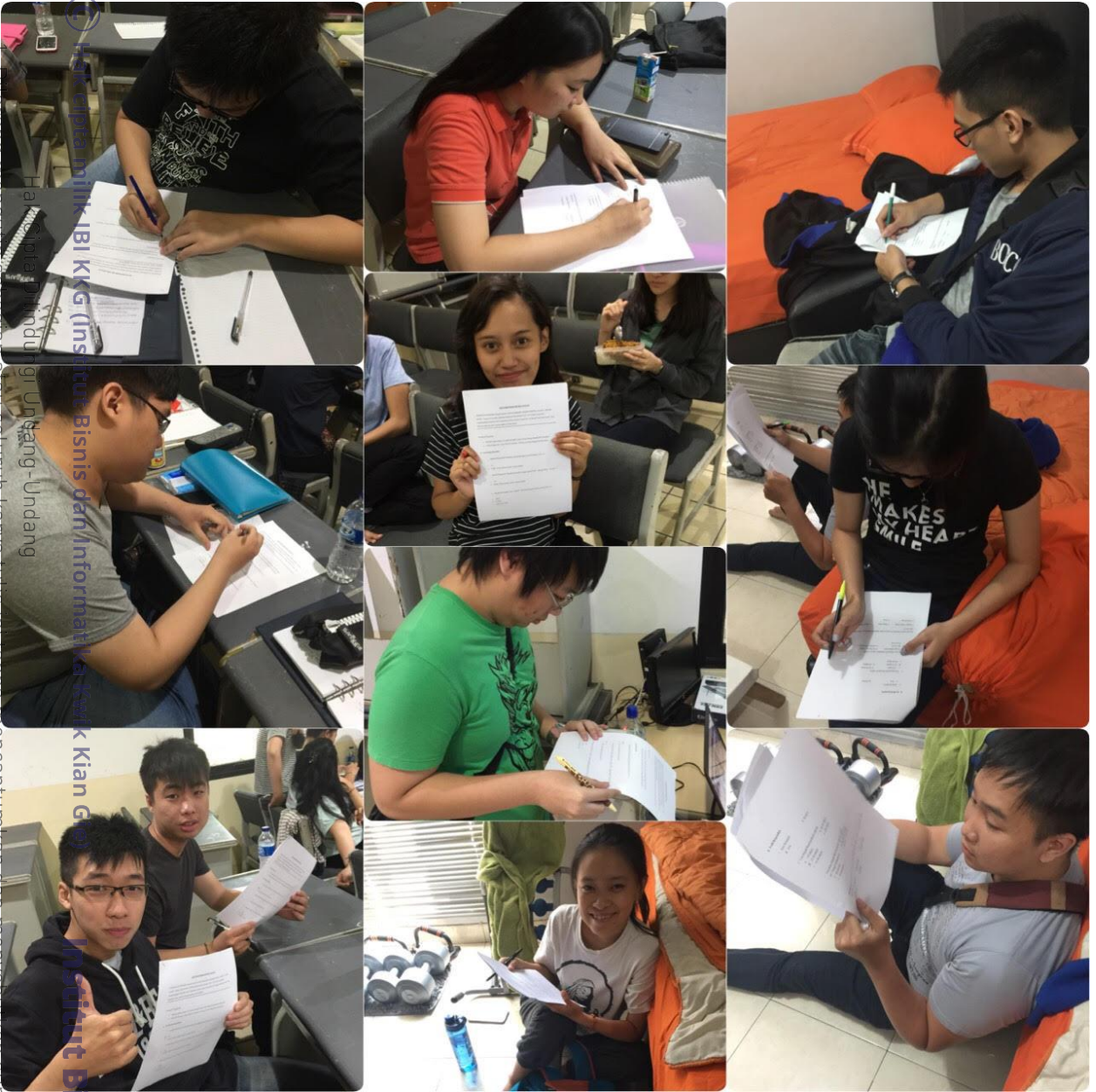
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis mi tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
C H A N C I P T A I B I K A N I N F O R M A T I K A K W I K K I A N G I E  
I n f o r m a t i k a S i s t e m s d a n I n f o r m a t i k a K w i k K i a n G i e

1. Ditarang 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.





**Instansi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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.





Profil Responden

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

**JENISKELAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PRIA	55	55.0	55.0	55.0
Valid WANITA	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19-29 TAHUN	100	100.0	100.0	100.0

**PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PELAJAR	100	100.0	100.0	100.0

**BERAPAKALIKONSUMSI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 KALI	8	8.0	8.0	8.0
Valid 2-3 KALI	37	37.0	37.0	45.0
Valid LEBIH DARI 3 KALI	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Ditanya tentang tanggapan atau saran dari karya tulis ini tanpa menentangkannya dan menyederhanakan sumber.

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

b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.

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



Lampiran 8

Hasil Analisis Deskriptif Per indikator Dengan SPSS

layanan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	26	26.0	26.0	30.0
4	53	53.0	53.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

layanan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	14	14.0	14.0	18.0
4	64	64.0	64.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

layanan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	23	23.0	23.0	27.0
4	59	59.0	59.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mengizinkan 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.



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

layanan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	22	22.0	22.0	28.0
4	60	60.0	60.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

layanan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	3	3.0	3.0	5.0
3	24	24.0	24.0	29.0
4	56	56.0	56.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

layanan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.0	5.0	5.0
3	30	30.0	30.0	35.0
4	45	45.0	45.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Ditanya mengapa sebagian dari seluruh karya tulis ini terpaksa mencantumkan dan menyebarkan sumber-sumber yang dikutip?

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

b. Penguatan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

layanan7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	9	9.0	9.0	10.0
3	37	37.0	37.0	47.0
4	40	40.0	40.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

layanan8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	34	34.0	34.0	38.0
4	47	47.0	47.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

layanan9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	10.0	10.0	10.0
3	16	16.0	16.0	26.0
4	40	40.0	40.0	66.0
5	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Ditanya mengapa sebagai data seluruh karya tulis ini dipermentahkan dan menyebarkan sumber.

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

b. Pengujian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



C

layanan10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.0	6.0	8.0
3	10	10.0	10.0	18.0
4	38	38.0	38.0	56.0
5	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

produk1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.0	9.0	9.0
3	13	13.0	13.0	22.0
4	54	54.0	54.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

produk2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	7	7.0	7.0	9.0
3	30	30.0	30.0	39.0
4	48	48.0	48.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- 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.



©

**produk3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	11	11.0	11.0	17.0
4	55	55.0	55.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**produk4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	14	14.0	14.0	16.0
3	28	28.0	28.0	44.0
4	37	37.0	37.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**produk5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	7.0	7.0	7.0
3	20	20.0	20.0	27.0
4	51	51.0	51.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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





**produk6**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	21	21.0	21.0	25.0
4	52	52.0	52.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**produk7**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	10	10.0	10.0	11.0
3	39	39.0	39.0	50.0
4	28	28.0	28.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**produk8**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	13	13.0	13.0	16.0
3	31	31.0	31.0	47.0
4	33	33.0	33.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

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



**produk9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	40	40.0	40.0	51.0
4	40	40.0	40.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**produk10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	9	9.0	9.0	13.0
3	29	29.0	29.0	42.0
4	41	41.0	41.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**harga1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	11	11.0	11.0	13.0
3	37	37.0	37.0	50.0
4	38	38.0	38.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

1. Ditanya mengapa sebagai atau selanjutnya tidak terlampir menentukan dan menyebarkan 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.



harga2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.0	5.0	5.0
2	18	18.0	18.0	23.0
3	23	23.0	23.0	46.0
4	46	46.0	46.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

harga3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	17	17.0	17.0	17.0
3	35	35.0	35.0	52.0
4	39	39.0	39.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

harga4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	19	19.0	19.0	19.0
2	33	33.0	33.0	52.0
3	25	25.0	25.0	77.0
4	15	15.0	15.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

1. Ditinjau dari segi isi atau seluk beluk karya tulis ini terdapat beberapa hal yang perlu dicantumkan dalam karya tulis ini, yaitu:
  - 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.



harga5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	10	10.0	10.0	12.0
3	39	39.0	39.0	51.0
4	35	35.0	35.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

harga6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	8	8.0	8.0	9.0
3	29	29.0	29.0	38.0
4	48	48.0	48.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kepuasan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	5	5.0	5.0	7.0
3	22	22.0	22.0	29.0
4	56	56.0	56.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditinjau dari segi... atau selanjutnya... dan...  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



kepuasan2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	25	25.0	25.0	31.0
4	55	55.0	55.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kepuasan3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	24	24.0	24.0	31.0
4	49	49.0	49.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kepuasan4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12.0	12.0	12.0
3	21	21.0	21.0	33.0
4	49	49.0	49.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

1. Ditinjau mengenai sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentumkan dan menyedekahkan 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.



kepuasan5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	7.0	7.0	7.0
2	24	24.0	24.0	31.0
3	32	32.0	32.0	63.0
4	26	26.0	26.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kepuasan6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	16	16.0	16.0	16.0
3	25	25.0	25.0	41.0
4	45	45.0	45.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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



Lampiran 9

Hasil Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Uji normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup> Mean	.0000000
Std. Deviation	2.39884257
Most Extreme Differences	Absolute .072
Positive	.072
Negative	-.054
Test Statistic	.072
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.501	1.995
.427	2.340
.764	1.309

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

**Tabel 4.40 Uji Autokorelasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.721	2.43604	1.665

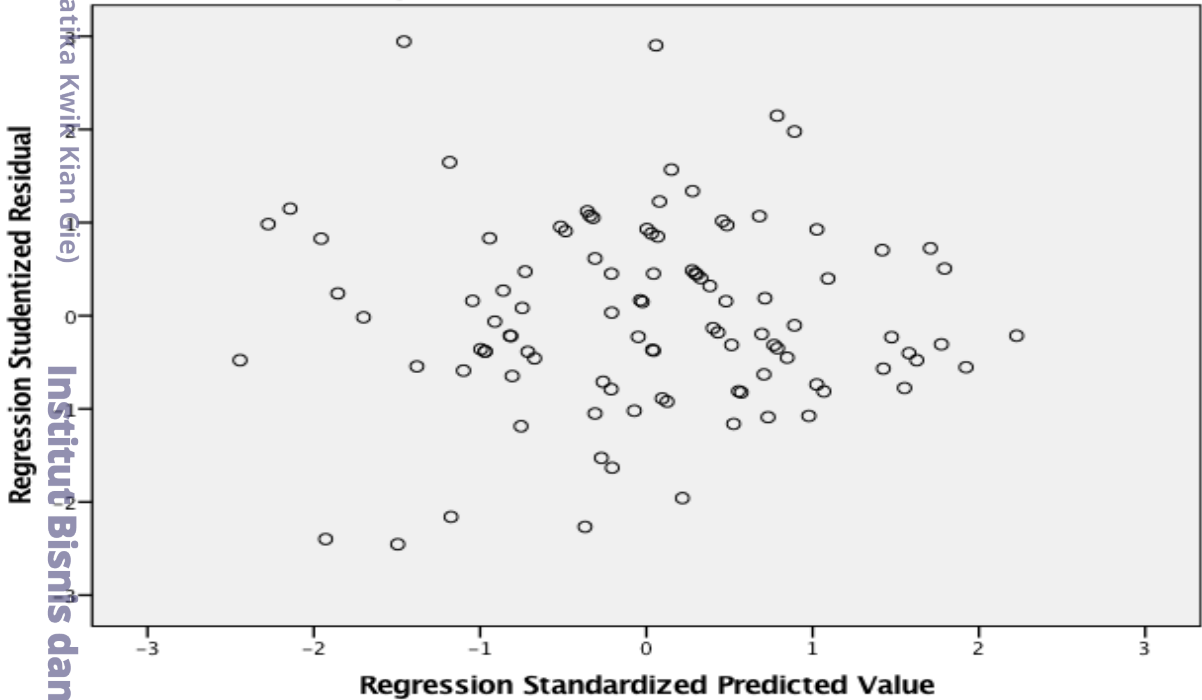
a. Predictors: (Constant), HARGA, LAYANAN, PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : data penelitian yang telah diolah, 2017

### Uji Heteroskedastisitas

**Scatterplot**  
Dependent Variable: KEPUASAN



Regression Studentized Residual

Regression Standardized Predicted Value



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

1. Seluruh isi laporan ini merupakan karya tulis asli penulis dan tidak menjiplak atau menyalin dari sumber lain.

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

b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar BKKG.

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





Lampiran 10

Hasil analisis regresi dengan spss

Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.721	2.43604	1.665

a. Predictors: (Constant), HARGA, LAYANAN, PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1535.550	3	511.850	86.253	.000 <sup>b</sup>
	Residual	569.690	96	5.934		
	Total	2105.240	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), HARGA, LAYANAN, PRODUK



Uji t

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5.535	1.742		-3.177	.002
LAYANA	.371	.059	.475	6.329	.000
PRODUK	.107	.059	.147	1.816	.073
HARGA	.453	.063	.434	7.151	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

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



**SURAT PERNYATAAN**



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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adrian Wijaya  
 NIM : 20130181  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Alamat lengkap : Harapan Indah Regency Jln Bougenville indah 3  
Blok BB no 19, Bekasi Barat  
 Kode Pos : 17131  
 Telp. Kantor : \_\_\_\_\_  
 Telp. Rumah : 021-88865805  
 No. HP : 087777107077

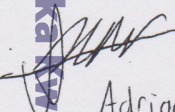
Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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, Selasa 9 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,

  
Adrian Wijaya  
 (Nama Lengkap)

1. Dilarang menjual, menyewakan atau seluruh karak, tulisan, gambar, foto, atau data lainnya tanpa menyetujui 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.