

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS MEREK PIZZA HUT DI
MALL OF INDONESIA**

Oleh :

Nama : Erivan Fadhlur Rahman

NIM : 24120138

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

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



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK PIZZA HUT DI MALL OF INDONESIA

Diajukan Oleh :

Nama : Erivan Fadhlur Rahman

NIM : 24120138

Jakarta, 2 Agustus 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing :

(Bernadine Dra., M. Com)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

ABSTRAK

Erivan Fadhlur Rahman /24120138/Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek Pizza Hut di Mall of Indonesia/Pembimbing: Bernadine, Dra., M.Com.

Adanya restoran Pizza Hut memberikan persaingan bisnis kuliner semakin menarik antara restoran-restoran di Mall Of Indonesia. Didukung dengan adanya kualitas layanan yang baik yang telah diberikan dan adanya kepuasan dari pelanggan, hal tersebut dapat membentuk suatu loyalitas terhadap merek. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek Pizza Hut di Mall of Indonesia”.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dari Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek. Selain itu, penelitian ini didukung berdasarkan dimensi dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas merek beserta indikatornya dari masing-masing teori.

Objek Penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia. Penelitian ini menggunakan penelitian kausal dengan menggunakan kuisioner untuk pengumpulan data. Penarikan sampel menggunakan cara *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS 20.

Hasil output yang dihasilkan menunjukkan data yang diperoleh adalah *valid* dan *reliable*. Hasil output dari Uji Normalitas menunjukkan data yang diperoleh berdistribusi normal, hasil dari Uji Heterokedastisitas menunjukkan data tidak terjadi heterokedastisitas, hasil dari Uji Multikolinearitas adalah tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Pada hasil Uji Hipotesis yaitu Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t menunjukkan hasil yang signifikan dan koefisien positif secara langsung antara variabel independen dengan dependen. Semua hasil output tersebut sudah membuktikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki hasil yang signifikan dengan koefisien positif secara langsung terhadap Loyalitas Merek.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia sudah menciptakan sikap Loyalitas terhadap Merek secara langsung dengan nilai koefisien yang positif.





ABSTRACT

Erivan Fadhlur Rahman / 24120138 / The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Pizza Hut Brand Loyalty in Mall of Indonesia / Thesis Supervisor: Bernadine, Dra. M. K. Com

The existence of Pizza Hut restaurant gives a more interesting culinary business competition between among other restaurants in Mall Of Indonesia. Supported by the good quality of services that has been provided and the satisfaction of the customer, it develops can a loyalty to the brand. But the researchers believes that these factors cannot be proven directly. Therefore, researchers ~~was~~are interested in conducting a research on "The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Pizza Hut Brand Loyalty in Mall of Indonesia".

The theory used to support this research is the definition of Service Quality, Customer Satisfaction and Brand Loyalty. Moreover, In addition, this study-research is supported based on the dimensions of Service Quality, Customer Satisfaction and Brand Loyalty along with its indicators of each theory.

The object of present this research is the customer who visited Pizza Hut restaurant in Mall of Indonesia. This research uses a causal research study through using a questionnaire for data collection. For sampling using the method used the method of sampling used is non probability sampling with judgment sampling technique. The procedure used to process the data is SPSS 20.

The output results of Results of output produced SPSS 20 shows that the data responses gained obtained from questionnaire is valid and reliable. The results of the Normality Test shows that the data obtained is normal distribution, the results of Heterokedastisitas test shows that heterokedastisitas did not occur - heterokedastisitas data, the result of the Multicolinearity/Multicollinearity Test is the absence of multicolinearity/multicollinearity among independent variables in the regression model. In result of Hypothesis Test that is Multiple Linear Regression, Coefficient of Determination/Determination, Test of F and Test of t show significant result and positive coefficient directly between independent variable with dependent. All results obtained-gained show the quality of service has a significant result with a positive coefficient directly to Brand Loyalty.

The conclusion of this research is Quality of Service and Customer Satisfaction on Pizza Hut in Mall of Indonesia has created Loyalty attitude directly toward Brand with positive Coefficient value.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt, Bold

Formatted: Line spacing: single

Formatted: Left: 1.18", Right: 0.98", Top: 0.98", Bottom: 0.98"

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12

Formatted: Justified, Line spacing: single

Commented [L1]: This juga boleh may. Cuman gw lebih suka aja present wkwk

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Commented [L2]: Distributed normally(?)

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt

Formatted: Centered



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala rasa syukur Penulis panjatkan kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Segala rasa syukur Penulis panjatkan kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek Pizza Hut di Mall of Indonesia”. Karya tulis ini merupakan karya akhir Penulis selama menjalani pendidikan di Kwik Kian Gie, Secara khusus skripsi ini merupakan salah satu persyaratan menuntaskan pendidikan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat orang-orang di sekitar Penulis, yang selalu memberikan doa, bantuan, dukungan dan bimbingan, sehingga hambatan-hambatan dan rintangan-rintangan yang muncul menjadi lebih mudah untuk Penulis hadapi. Penulis mengucapkan terimakasih yang tiada terkira kepada:

1. Bernadine, Dra., M.Com, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan membimbing dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan saran dan arahan kepada Penulis selama penulisan skripsi ini;
2. Semua dosen yang telah mengajar dan membimbing Peneliti selama proses perkuliahan di Kwik Kian Gie School of Business.
3. Keluarga Penulis, Papa (Erwan Abdillah), Mama (Endang Sulistiowati), aa (Erwanda Fadillah Rahman) dan adik-adik (Ervani Faradillah Rahman dan Erisha Farahiyah Rahman) tercinta. Terimakasih sebesar-besarnya atas doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, dan bantuan yang tulus dan tak pernah henti. Skripsi ini Penulis persembahkan untuk kalian. Tanpa kalian, skripsi ini tidak akan pernah berarti.
4. Maya Pramita, terimakasih telah memberikan dukungan dan menemani selama penelitian
5. Sahabat Penulis, Philip Sandel, M. Izky Maulana, Pandu Jati, Hendy Wijaya, David Valentino, Felani Puspita, Bobby Melvin, Nisya Tri Maedaniyah, Silvy Indah serta



teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan, doa, kesetiaan, canda tawa dan semangat kalian yang selalu menyertai.

6. Semua pihak yang turut membantu dalam proses pembuatan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman Penulis. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan adanya kiritik dan saran atas skripsi ini. Akhir kata, Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan membawa manfaat bagi semua pihak dalam rangka memperluas wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran.

Jakarta, 2 Agustus 2017

Erivan Fadhlur Rahman

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.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
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.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
b. Konsep dan Kualitas layanan.....	Error! Bookmark not defined.
c. Dimensi Kualitas Layanan.....	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
b. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan.....	12
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	13
d. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined. 5
3. Loyalitas Merek.....	Error! Bookmark not defined. 5
a. Pengertian Loyalitas Merek.....	Error! Bookmark not defined. 5
b. Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas merek.....	17

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

1. Dilengkapi dengan daftar isi yang menunjukkan struktur 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. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Tingkatan Loyalitas Merek.....	18
d. Dimensi Loyalitas merek.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined. 0
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined. 2
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined. 3
METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined. 4
A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined. 4
B. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined. 4
1. Tingkat perumusan masalah:.....	Error! Bookmark not defined. 4
2. Metode pengumpulan data:.....	Error! Bookmark not defined. 5
3. Pengendalian Variabel-variabel oleh Peneliti.....	Error! Bookmark not defined. 5
4. Tujuan penelitian.....	Error! Bookmark not defined. 5
5. Dimensi Waktu.....	Error! Bookmark not defined. 5
6. Ruang lingkup topik.....	Error! Bookmark not defined. 6
7. Lingkungan penelitian:.....	Error! Bookmark not defined. 6
C. Variabel penelitian.....	Error! Bookmark not defined. 6
1. Variabel independen.....	Error! Bookmark not defined. 6
2. Variabel dependen.....	Error! Bookmark not defined. 6
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
1. Analisis Deskriptif.....	29
a. Presentase.....	29
b. Rata-rata Tertimbang.....	29
c. Rentang Skala.....	29
2. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined. 0
3. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined. 1
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined. 1
5. Uji Keberartian Model (Uji F).....	Error! Bookmark not defined. 2
6. Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	Error! Bookmark not defined. 3
7. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined. 3
a. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined. 3
b. Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined. 4

Copyright © 2019 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Diilindungi 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.



c. Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**4

HASIL DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.5

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**5

1. Profil Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**5

2. Nilai-nilai organisasi **Error! Bookmark not defined.**5

B. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**6

1. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**6

a. Uji Validitas Kualitas Layanan..... **Error! Bookmark not defined.**6

b. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan37

c. Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek.....38

2. Uji Reliabilitas39

C. Analisis Deskriptif.....40

1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia40

2. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....41

3. Skor Rata-Rata Kualitas Layanan.....41

4. Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....43

5. Skor Rata-Rata Loyalitas Merek.....44

D. Hasil Uji Penelitian **Error! Bookmark not defined.**5

1. Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**5

a. Uji Heterokedastisitas **Error! Bookmark not defined.**5

b. Uji Multikolinearitas..... **Error! Bookmark not defined.**6

c. Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**6

2. Analisis Regresi Linier Berganda47

3. Uji Hipotesis48

a. Hasil Uji koefisiens Deteminasi R^248

b. Hasil Uji Statistik F.....49

c. Hasil Uji Statistik t.....49

E. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....50

1. Hasil penelitian untuk pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas merek **Error! Bookmark not defined.**0

2. Hasil penelitian untuk pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek **Error! Bookmark not defined.**2

SIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.4

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



A. Simpulan **Error! Bookmark not defined.4**

B. Saran..... **Error! Bookmark not defined.4**

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.55

LAMPIRAN-LAMPIRANError! Bookmark not defined.57

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan dan Metode Penelitian Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas merek.....20

Tabel 2.2 Ringkasan dan Metode Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta21

Tabel 2.3 Ringkasan dan Metode Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Merek.....22

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....27

Tabel 3.2 Rentang Skala30

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan37

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....38

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Merek.....39

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....40

Tabel 4.5 Jumlah dan Presentase Usia40

Tabel 4.6 Jumlah dan Presentase Pekerjaan41

Tabel 4.7 Rata-rata Kualitas Layanan42

Tabel 4.8 Rata-rata Kepuasan Pelanggan.....43

Tabel 4.9 Rata-rata Loyalitas Merek.....44

Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....45

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas46

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas47

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda47

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi48

Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik F49

Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik t.....49

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 Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Rentang Skala Kualitas Layanan.....	42
Gambar 4.2 Rentang Skala Kepuasan Pelanggan.....	43
Gambar 4.3 Rentang Skala Loyalitas Merek.....	44

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuisisioner	58
Lampiran 2 Kuesioner	63
Lampiran 3 Data Pra Kuesioner	67
Lampiran 4 Data Kuesioner	68
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data SPSS	72

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Di dalam membuat 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.