

LAMPIRAN

PRA KUISIONER

LAMPIRAN 1

Petunjuk pengisian :

- Berilah tanda *checklist* (√) sesuai dengan jawaban yang sesuai dengan pilihan responden
- Pada pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban responden

Profil Responden

1. Usia Responden
- ≤ 18 tahun ≥ 31
- 19 – 25
- 26 – 30

2. Pekerjaan Responden

- Pelajar/ Mahasiswa Ibu Rumah Tangga
- Karyawan Lainnya _____
- Wiraswasta

3. Apakah Anda pernah berkunjung di Pizza Hut Mall of Indonesia

- Pernah
- Tidak Pernah

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban yang telah disediakan berikut ini.





STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kualitas Layanan

Tangibles						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki fasilitas yang lengkap dan modern					
2	Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki suasana yang nyaman					
3	Pizza Hut mempunyai identitas berupa seragam yang baik					
Reliability						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
4	Layanan Pizza Hut di Mall of Indonesia dapat diandalkan					
5	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia memberikan informasi yang akurat					
Responsiveness						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
6	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia melayani pesanan dengan cepat					
7	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia dapat menanggapi masalah yang ada dengan cepat					
Assurance						

1. Dilarang menutip 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.



No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
8	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki pengetahuan terhadap menu sajian					
9	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia bersikap ramah dalam memberikan layanan					
Emphaty						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
10	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan					
11	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia mau mendengarkan keluhan pelanggan					

B. Kepuasan pelanggan

Kecepatan Pelayanan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia cepat menanggapi permintaan pelanggan					
2	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia menanggapi masalah menu sajian dengan cepat					
Keramahan Karyawan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
3	Karyawan Pizza Hut Mall of Indonesia melayani dengan ramah dan sopan					
4	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia berpenampilan menarik					

Hak Cipta Diindungi 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.



Pengetahuan Karyawan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
5	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia mampu menjelaskan menu sajian seacar detail					
6	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia mampu memberikan penjelasan alternatif solusi mengenai delivery service					
Jumlah Layanan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
7	Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki ketersediaan tempat makanan yang memadai					
Tampilan Formalitas						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
8	Kerapihan dan tata ruang restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia diatur dengan baik					
9	Kebersihan restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia terjaga dengan baik					

C. Loyalitas Merek

Attitudinal Loyalty						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia tidak akan beralih ke merek lain					
2	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia selalu membeli varian menu terbaru					
3	Pelanggan akan selalu datang ke Pizza Hut di Mall of Indonesia					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Behavioral Loyalty						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
4	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia tidak tertarik dengan merek lain					
5	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia akan selalu membeli pada merek ini					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN 2

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.



PRA KUISIONER



Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
© Hakipta milik IBI Kian Gie Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Petunjuk pengisian :

- Berilah tanda *checklist* (√) sesuai dengan jawaban yang sesuai dengan pilihan responden
- Pada pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban responden

Profil Responden

1. Usia Responden

≤ 18 tahun ≥ 31

19 – 25

26 – 30

2. Pekerjaan Responden

Pelajar/ Mahasiswa Ibu Rumah Tangga

Karyawan Lainnya _____

Wiraswasta

3. Apakah Anda pernah berkunjung di Pizza Hut Mall of Indonesia

Pernah

Tidak Pernah

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban yang telah disediakan berikut ini.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

A. Kualitas Layanan

Tangibles

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.



No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki fasilitas yang lengkap dan modern					
2	Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki suasana yang nyaman					
Reliability						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
3	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia memberikan informasi yang akurat					
Responsiveness						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
4	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia dapat menanggapi masalah yang ada dengan cepat					
Assurance						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
5	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki pengetahuan terhadap menu sajian					
Emphaty						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
6	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

B. Kepuasan pelanggan

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.



Kecepatan Pelayanan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia cepat menanggapi permintaan pelanggan					
2	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia menanggapi masalah menu sajian dengan cepat					
Keramahan Karyawan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
3	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia berpenampilan menarik					
Pengetahuan Karyawan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
4	Karyawan Pizza Hut di Mall of Indonesia mampu memberikan penjelasan alternatif solusi mengenai delivery service					
Jumlah Layanan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
5	Pizza Hut di Mall of Indonesia memiliki ketersediaan tempat makanan yang memadai					
Tampilan Formalitas						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
6	Kebersihan restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia terjaga dengan baik					

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

C. Loyalitas Merek



Attitudinal Loyalty						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia tidak akan beralih ke merek lain					
2	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia selalu membeli varian menu terbaru					
Behavioral Loyalty						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
3	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia tidak tertarik dengan merek lain					
4	Pelanggan Pizza Hut di Mall of Indonesia akan selalu membeli pada merek ini					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K P 1	K P 2	K P 3	K P 4	K P 5	K P 6	K P 7	K P 8	K P 9	L M 1	L M 2	L M 3	L M 4	L M 5		
4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4		
5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3		
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4		
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4		
3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	2	4	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3		
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	2	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4		
4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3		
4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 4 Data Kuesioner

KL 1	KL 2	KL 5	KL 7	KL 8	KL 10	KP 1	KP 2	KP 4	KP 6	KP 7	KP 9	LM 1	LM 2	LM 4	LM 5
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3
4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3
3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4
5	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3
4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3
4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
5	5	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3
3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3
3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4

Hak Cipta, Merek, dan Informasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3

- a. Penulisan kritikan dan tinjauan terhadap 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.



4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	5	3	4
3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5
3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5

- a. 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.



4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. 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.



KL8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL9

TOTAL_K

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

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

Pearson Correlation	.311	.449*	.228	.137	.275	.040	.418*	1	.085	.332	.005	.750**
Sig. (2-tailed)	.095	.013	.226	.470	.141	.835	.022		.653	.073	.977	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	-.169	-.031	.343	.257	.036	.383*	.032	.085	1	.032	-.123	.071
Sig. (2-tailed)	.372	.869	.064	.171	.850	.037	.865	.653		.865	.517	.707
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.354	.348	.054	.151	.249	.177	.126	.332	.032	1	.074	.499**
Sig. (2-tailed)	.055	.059	.776	.426	.185	.350	.506	.073	.865		.699	.005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.000	.226	.006	.020	.595**	.145	-.018	.005	-	.074	1	.286
Sig. (2-tailed)	1.000	.230	.976	.916	.001	.446	.923	.977	.517	.699		.125
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.506**	.640**	.343	.317	.533**	.087	.499**	.750**	.071	.499**	.286	1
Sig. (2-tailed)	.004	.000	.063	.088	.002	.649	.005	.000	.707	.005	.125	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL_P
P1 Pearson Correlation	1	.353	-.087	.219	-.480**	.080	.282	-.207	-.188	.370*
Sig. (2-tailed)		.055	.647	.245	.007	.674	.131	.271	.321	.044
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2 Pearson Correlation	.353	1	-.342	.023	-.221	.114	.105	-.020	-.095	.371*
Sig. (2-tailed)	.055		.065	.902	.241	.548	.581	.917	.618	.044
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertuisan 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.



		P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL_P		
	Pearson Correlation	-.087	-.342	1	.130	.198	-.272	-.278	-.224	.074	.030
	Sig. (2-tailed)	.647	.065		.493	.295	.146	.137	.235	.699	.876
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.219	.023	.130	1	.054	.205	.066	-.112	.083	.554**
	Sig. (2-tailed)	.245	.902	.493		.776	.277	.730	.555	.662	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-.480**	-.221	.198	.054	1	-.149	.058	.283	.077	.241
	Sig. (2-tailed)	.007	.241	.295	.776		.433	.760	.130	.685	.199
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.080	.114	-.272	.205	-.149	1	.045	-.112	.236	.411*
	Sig. (2-tailed)	.674	.548	.146	.277	.433		.813	.556	.209	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.282	.105	-.278	.066	.058	.045	1	-.096	-.168	.386*
	Sig. (2-tailed)	.131	.581	.137	.730	.760	.813		.615	.376	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-.207	-.020	-.224	-.112	.283	-.112	-.096	1	.198	.191
	Sig. (2-tailed)	.271	.917	.235	.555	.130	.556	.615		.293	.312
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-.188	-.095	.074	.083	.077	.236	-.168	.198	1	.380*
	Sig. (2-tailed)	.321	.618	.699	.662	.685	.209	.376	.293		.038
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.370*	.371*	.030	.554**	.241	.411*	.386*	.191	.380*	1
	Sig. (2-tailed)	.044	.044	.876	.001	.199	.024	.035	.312	.038	
	N	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).

Validitas Loyalitas Merek

Correlations

		L1	L2	L3	L4	L5	TOTAL_L
	Pearson Correlation	1	.078	-.124	.188	.084	.484**
	Sig. (2-tailed)		.683	.512	.320	.658	.007
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.078	1	-.128	.374*	.042	.547**
	Sig. (2-tailed)	.683		.501	.042	.826	.002
	N	30	30	30	30	30	30



Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.837	1.173		-.714	.477
XKL	.071	.040	.162	1.781	.077
XKP	.020	.041	.044	.480	.632

a. Dependent Variable: ABS_RES

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		121
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.23076584
	Absolute	.066
Most Extreme Differences	Positive	.066
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.725
Asymp. Sig. (2-tailed)		.669

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.192	2.141		2.892	.005		
XKL	.168	.073	.201	2.309	.023	1.000	1.000
XKP	.219	.076	.253	2.900	.004	1.000	1.000

a. Dependent Variable: YLM

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.192	2.141		2.892	.005
XKL	.168	.073	.201	2.309	.023
XKP	.219	.076	.253	2.900	.004

a. Dependent Variable: YLM

Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.324 ^a	.105	.090	1.241

a. Predictors: (Constant), XKP, XKL

b. Dependent Variable: YLM

Statistik F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.366	2	10.683	6.935	.001 ^b
	Residual	181.774	118	1.540		
	Total	203.140	120			

a. Dependent Variable: YLM

b. Predictors: (Constant), XKP, XKL

Statistik t

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



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	6.192	2.141		2.892	.005
1. XKL	.168	.073	.201	2.309	.023
1. XKP	.219	.076	.253	2.900	.004

a. Dependent Variable: YLM

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erivan Fachlur Rahman
NIM : 24120138
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Alamat lengkap : Jl. Kebantenan I Blang I no 24 RT 10/05
Cilincing, Sempur Timur
Kode Pos : 14130
Telp. Kantor : -
Telp. Rumah : 021-44834388
No. HP : 081296774266

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, 4 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,

Erivan Fachlur Rahman
(Nama Lengkap)

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

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