



LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Responden Yth, Saya adalah mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika KwikkianGie jurusan manajemen pemasaran yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Sales Promotion Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart di Sunter. Oleh karena itu saya mengharapkan bantuan partisipasi dari Saudara/I untuk mengisi pertanyaan” kuisisioner ini. Hasil data semata-mata untuk kepentingan penelitian. Saya berharap Saudara/I dengan sebenar-benarnya. atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih

Apakah anda pernah berbelanja di Alfamart? (jawaban dibulatkan hitam)

- Ya
- Tidak (Jika tidak maka proses pengisian berhenti sampai disini)

Jenis Kelamin Anda?

- Laki-laki
- Wanita

Berapakah Usia anda?

- 10-15 tahun
- 16-20 tahun
- 21-25 tahun
- Diatas 25 tahun

Petunjuk Pengisian :

- 1 Sangat tidak setuju
- 2 tidak setuju
- 3 biasa saja
- 4 setuju
- 5 sangat setuju

No	Pertanyaan	Nilai
1	(Tangible) Alfamart memiliki fasilitas display barang yang baik	
2	Alfamart memiliki karyawan yang berpenampilan rapi	
3	Alfamart memiliki karyawan yang berpenampilan menarik	
4	Alfamart memiliki suasana yang nyaman	
5	(Empathy) Karyawan Alfamart memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya	
6	Karyawan Alfamart peduli dengan keluhan-keluhan dari konsumennya	
7	(Reliability)Alfamart memberikan pelayanan yang memuaskan	

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumbernya.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



8	Alfamart menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal masuk hingga keluar dari pintu	
9	Alfamart memiliki keakuratan dalam penanganan administrasi struk belanja	
10	(Responsiveness) Pelayanan Alfamart yang responsif	
11	Kesediaan Karyawan kasir untuk membuka jalur kasir baru jika antrian panjang	
12	Keluangan waktu karyawan Alfamart untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat	
13	(Assurance) Reputasi Alfamart yang terjamin	
14	Karyawan Alfamart memberikan layanan dengan ramah	
15	Karyawan Alfamart memberikan layanan dengan sabar	
16	(Price Packs) Penawaran Paket Harga (buy 1 get 1) sangat efektif dan menarik	
17	Anda menyukai penawaran paket harga yang ditawarkan Alfamart	
18	Penawaran paket harga umumnya produk yang sering digunakan	
19	(Rebates) Potongan-potongan harga yang dilakukan Alfamart menarik untuk konsumen	
20	Potongan-potongan harga yang diberikan Alfamart mampu meningkatkan minat beli	
21	(Promotional product) Produk promosi yang diberikan Alfamart menarik minat beli	
22	Produk yang dijual dapat menjadi produk yang bermanfaat dan efektif bagi konsumen dalam jangka panjang	
23	(Willingness to Recommend) Anda akan mengatakan hal positif mengenai Alfamart	
24	(Overall Customer Satisfaction) Anda merasa puas setelah belanja di Alfamart	
25	(Confirmation of Expectation) Alfamart telah memenuhi harapan anda	
26	(Repurchase) Anda akan kembali berbelanja di Alfamart lagi	



LAMPIRAN 2
DATA HASIL KUISIONER VARIABEL KUALITAS LAYANAN

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	4	3
3	5	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
6	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
7	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3
8	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	3	4	4	4
11	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3
12	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3
13	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
14	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
15	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
16	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5
17	4	4	3	3	3	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
22	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5
23	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
24	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4
25	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
29	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3
31	4	4	3	4	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
32	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
33	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4
34	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
35	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3
36	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
37	3	3	2	1	2	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4
38	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
39	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4

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



40	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
41	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
42	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4
43	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4
44	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4
47	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4
48	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4
49	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
57	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
59	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
60	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
61	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
62	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4
63	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
64	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5
65	4	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4
66	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
67	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	4	3
68	5	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4
69	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
71	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
72	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3
73	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	3	4	4	4
76	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3
77	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3
78	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
79	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
80	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
81	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5
82	4	4	3	3	3	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
84	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
87	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5
88	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
89	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4
90	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
94	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3
96	4	4	3	4	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
97	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
98	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4
99	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
100	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3
101	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
102	3	3	2	1	2	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4
103	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
104	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4
105	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
106	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
107	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4
108	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4
109	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4
112	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4
113	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4
114	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4
115	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5

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



122	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
123	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
124	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
125	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
126	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
127	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4
128	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
129	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5
130	4	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4

LAMPIRAN 3
DATA HASIL KUISIONER VARIABEL PROMOSI PENJUALAN

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
1	2	4	3	4	2	4	2
2	3	4	4	4	3	4	3
3	5	5	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3	3	3
6	1	1	1	1	1	1	3
7	4	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	4	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	3	4	5	4	4
11	4	3	2	3	4	4	3
12	4	3	2	4	4	3	2
13	2	3	3	4	2	2	3
14	1	1	2	2	2	1	2
15	5	5	4	5	5	5	4
16	4	5	4	5	4	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	4	5	4
23	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	3	4	3	3

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

25	3	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4
30	3	3	2	3	4	3	4
31	4	3	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	3	3
33	5	4	4	4	4	4	4
34	2	2	2	4	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	3	4	4	4	3
37	3	4	2	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	4	4	4
40	3	2	3	4	2	2	2
41	4	4	3	4	4	3	4
42	2	2	2	2	2	2	4
43	4	5	3	3	4	3	3
44	5	5	5	5	5	5	5
45	3	3	3	3	3	3	3
46	5	4	4	4	4	4	4
47	4	5	2	4	4	4	2
48	3	4	4	3	3	3	4
49	5	5	5	5	5	5	4
50	4	5	5	5	5	5	5
51	5	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	2	2	4	2	2
54	3	2	2	3	2	3	3
55	3	3	3	3	4	3	3
56	4	4	4	4	3	4	4
57	4	3	3	3	3	4	3
58	4	4	3	4	3	3	3
59	5	5	5	5	5	5	5
60	4	3	3	4	4	4	4
61	2	2	2	3	4	4	2
62	2	2	2	3	3	2	2
63	5	4	4	4	4	4	4
64	3	5	5	3	4	3	3
65	5	5	4	5	5	5	4
66	2	4	3	4	2	4	2
67	3	4	4	4	3	4	3
68	5	5	4	4	4	4	5
69	5	5	5	5	5	5	5



(C) 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.

70	3	3	3	3	3	3	3
71	1	1	1	1	1	1	3
72	4	3	3	3	4	3	3
73	3	3	3	4	5	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	3	4	5	4	4
76	4	3	2	3	4	4	3
77	4	3	2	4	4	3	2
78	2	3	3	4	2	2	3
79	1	1	2	2	2	1	2
80	5	5	4	5	5	5	4
81	4	5	4	5	4	5	4
82	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5
84	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3
86	5	5	5	5	5	5	5
87	4	5	5	5	4	5	4
88	3	4	3	3	3	3	3
89	4	4	3	3	4	3	3
90	3	3	3	3	4	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3
92	5	5	5	5	5	5	4
93	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3	3	4
95	3	3	2	3	4	3	4
96	4	3	3	4	4	4	4
97	3	3	3	3	4	3	3
98	5	4	4	4	4	4	4
99	2	2	2	4	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	3	4	4	4	3
102	3	4	2	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	4	4	4
105	3	2	3	4	2	2	2
106	4	4	3	4	4	3	4
107	2	2	2	2	2	2	4
108	4	5	3	3	4	3	3



© 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.

109	5	5	5	5	5	5	5
110	3	3	3	3	3	3	3
111	5	4	4	4	4	4	4
112	4	5	2	4	4	4	2
113	3	4	4	3	3	3	4
114	5	5	5	5	5	5	4
115	4	5	5	5	5	5	5
116	5	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3
118	4	3	2	2	4	2	2
119	3	2	2	3	2	3	3
120	3	3	3	3	4	3	3
121	4	4	4	4	3	4	4
122	4	3	3	3	3	4	3
123	4	4	3	4	3	3	3
124	5	5	5	5	5	5	5
125	4	3	3	4	4	4	4
126	2	2	2	3	4	4	2
127	2	2	2	3	3	2	2
128	5	4	4	4	4	4	4
129	3	5	5	3	4	3	3
130	5	5	4	5	5	5	4

LAMPIRAN 4

DATA HASIL KUISIONER VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

No	Z1	Z2	Z3	Z4
1	3	4	3	4
2	3	3	3	4
3	5	4	4	5
4	5	5	5	5
5	3	3	3	3
6	5	5	5	5
7	3	3	3	4
8	4	4	4	5
9	4	4	4	4
10	4	4	4	5



© 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.

11	4	4	3	4
12	3	3	3	4
13	3	4	4	3
14	2	1	1	1
15	3	3	4	3
16	5	5	4	5
17	5	5	5	5
18	5	5	5	5
19	3	3	3	4
20	3	3	3	3
21	4	4	4	5
22	5	5	4	5
23	3	4	3	3
24	3	4	3	4
25	5	5	4	4
26	3	3	3	3
27	4	4	4	5
28	3	3	3	4
29	4	4	4	4
30	4	4	3	3
31	4	3	3	3
32	4	4	4	4
33	4	4	4	4
34	3	3	3	3
35	3	3	3	3
36	4	3	3	4
37	4	4	3	4
38	4	4	4	3
39	4	4	4	4
40	3	3	3	4
41	4	4	4	4
42	4	3	3	3
43	4	3	3	4
44	5	5	5	5
45	3	3	3	3
46	4	4	3	4



© 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.

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



© 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.

83	5	5	5	5
84	3	3	3	4
85	3	3	3	3
86	4	4	4	5
87	5	5	4	5
88	3	4	3	3
89	3	4	3	4
90	5	5	4	4
91	3	3	3	3
92	4	4	4	5
93	3	3	3	4
94	4	4	4	4
95	4	4	3	3
96	4	3	3	3
97	4	4	4	4
98	4	4	4	4
99	3	3	3	3
100	3	3	3	3
101	4	3	3	4
102	4	4	3	4
103	4	4	4	3
104	4	4	4	4
105	3	3	3	4
106	4	4	4	4
107	4	3	3	3
108	4	3	3	4
109	5	5	5	5
110	3	3	3	3
111	4	4	3	4
112	3	4	4	4
113	4	4	3	4
114	4	4	4	3
115	5	5	5	5
116	3	3	4	4
117	3	3	3	3
118	3	3	3	3

119	4	3	4	4
120	3	3	3	3
121	4	4	4	4
122	3	3	3	4
123	3	4	4	4
124	5	5	5	5
125	4	4	5	4
126	3	4	3	4
127	3	3	2	3
128	4	4	4	4
129	4	3	4	4
130	5	4	4	5

© 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.



LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Correlations

		XT
X1	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X2	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X3	Pearson Correlation	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X4	Pearson Correlation	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X5	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X6	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	128
X7	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X8	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X9	Pearson Correlation	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X10	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X11	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X12	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X13	Pearson Correlation	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X14	Pearson Correlation	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
X15	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	130
XT	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	130

© 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.





LAMPIRAN 6

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PROMOSI PENJUALAN

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	YT
Y1 Pearson Correlation	1	.771**	.685**	.702**	.773**	.720**	.645**	.878**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130
Y2 Pearson Correlation	.771**	1	.801**	.747**	.692**	.746**	.596**	.890**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130
Y3 Pearson Correlation	.685**	.801**	1	.762**	.609**	.719**	.727**	.876**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130
Y4 Pearson Correlation	.702**	.747**	.762**	1	.673**	.853**	.617**	.882**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130
Y5 Pearson Correlation	.773**	.692**	.609**	.673**	1	.775**	.584**	.843**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130
Y6 Pearson Correlation	.720**	.746**	.719**	.853**	.775**	1	.646**	.900**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130
Y7 Pearson Correlation	.645**	.596**	.727**	.617**	.584**	.646**	1	.787**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130
YT Pearson Correlation	.878**	.890**	.876**	.882**	.843**	.900**	.787**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	130	130	130	130	130	130	130	130

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

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.



LAMPIRAN 7

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Correlations

	Z1	Z2	Z3	Z4	ZT
Z1 Pearson Correlation	1	.793**	.737**	.718**	.902**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130
Z2 Pearson Correlation	.793**	1	.784**	.730**	.919**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130
Z3 Pearson Correlation	.737**	.784**	1	.706**	.897**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	130	130	130	130	130
Z4 Pearson Correlation	.718**	.730**	.706**	1	.879**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	130	130	130	130	130
ZT Pearson Correlation	.902**	.919**	.897**	.879**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	130	130	130	130	130

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

LAMPIRAN 8

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	15

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



LAMPIRAN 9

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL PROMOSI PENJUALAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	7

LAMPIRAN 10

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	4

LAMPIRAN 11

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.14909255
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.091
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

© 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.



LAMPIRAN 12

HASIL UJI MULTIKOLINERITAS

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

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.097	.079		1.224	.223		
XT	.220	.019	.706	11.392	.000	.575	1.738
YT	.094	.029	.198	3.193	.002	.575	1.738

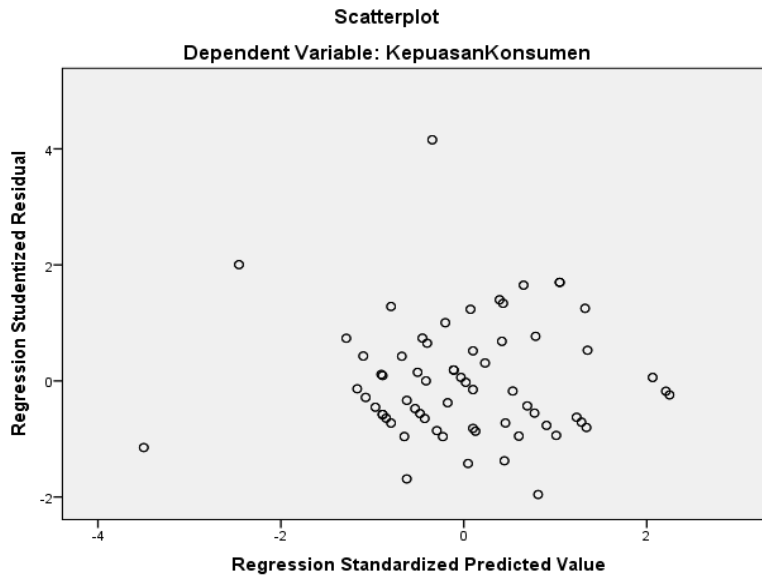
a. Dependent Variable: ZT

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

LAMPIRAN 13

HASIL UJI HETEROSKEDITAS SCATTERPLOT





LAMPIRAN 14

HASIL UJI HETEROSKEDITAS GLEJSER

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Model	Coefficients ^a		Standardized	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.125	.050		2.518	.013
XT	.011	.012	.107	.925	.357
YT	-.028	.019	-.175	-1.509	.134

a. Dependent Variable: abs_res

LAMPIRAN 15

HASIL UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848 ^a	.719	.715	.150	2.094

a. Predictors: (Constant), YT, XT

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

LAMPIRAN 16

HASIL UJI KEBEARTIAN MODEL (UJI F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7.352	2	3.676	162.813	.000 ^b
Residual	2.867	127	.023		
Total	10.220	129			

a. Dependent Variable: ZT

b. Predictors: (Constant), YT, XT

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



LAMPIRAN 17

HASIL UJI SIGNIFIKANSI KOEFISIEN (UJI t)

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Sig/2
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.097	.079		1.224	.223	.
XT	.220	.019	.706	11.392	.000	.000
YT	.094	.029	.198	3.193	.002	.001

a. Dependent Variable: ZT

LAMPIRAN 18

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.715	.150

a. Predictors: (Constant), YT, XT

b. Dependent Variable: ZT

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.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andrea Herianto
NIM : 20130505
Program Studi : Manajemen
Alamat lengkap : Sunder hijau P blk 74 no 15 Rt 04/12
Kode Pos : 14350
Telp Kantor : _____
Telp Rumah : 0216505944
No. HP : 08121 3885385

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, 2 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,

andrea herianto

(Nama Lengkap)

Hak cipta milik IBIKKG (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.

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