

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI FLIX CINEMA PIK AVENUE MALL**

JAKARTA

Oleh :

Nama : Terry Wijaya

NIM : 62100314

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Marketing Communication*



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

OKTOBER 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 Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FLIX CINEMA PIK AVENUE MALL JAKARTA

Diajukan Oleh :

Nama : Terry Wijaya

NIM : 62100314

Jakarta, 3 Oktober 2017

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



(Deavvy M.R.Y. Johassan, S.Sos., M.Si)

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 Gie

ABSTRAK

Terry Wijaya / 62100314 / 2017 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton di Bioskop Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta / Deavvy M.R.Y. Johassan, S.Sos., M.Si

Pada perkembangan zaman saat ini, industri perfilman mengalami kemajuan yang cukup pesat. Perkembangan yang terjadi terlihat pada sarana yang dipergunakan, yaitu bioskop. Awal mula kehadiran bioskop hanya berbentuk format seluloid dengan berbagai keterbatasan yang ada, hingga pada saat ini tren penggunaan format digital mendominasi di industri perfilman. Salah satu bioskop modern yang muncul dan siap bersaing di industri bisnis perfilman saat ini adalah Flix Cinema. Kualitas layanan Flix Cinema memegang peranan penting di dalam persaingan pemasaran. Kualitas layanan dianggap mampu memberikan nilai jual terhadap suatu citra merek perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besaran pengaruh kualitas layanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta.

Penelitian ini membahas ruang lingkup komunikasi di bidang pemasaran dengan menggunakan salah satu dari alat komunikasi pemasaran terpadu yaitu pelayanan pelanggan. Peneliti membahas mengenai kualitas layanan yang dikaitkan dengan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Kelima dimensi inilah yang digunakan oleh peneliti sebagai dimensi penelitian. Sedangkan kepuasan pelanggan dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu terdiri dari lima dimensi yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, serta ketepatan dan kesesuaian pernyataan.

Objek penelitian yang diteliti pada penulisan skripsi ini adalah pengunjung bioskop Flix Cinema yang sudah menonton di bioskop tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif melalui survei eksplanatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Berdasarkan pengumpulan data yang telah diolah, hasil yang diperoleh yaitu adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta sebesar 70,3%. Selain itu, peneliti juga mendapatkan hasil bahwa salah satu dimensi dari variabel kualitas layanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta adalah dimensi *tangibles* sebesar 54,4%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta secara signifikan. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil f hitung variabel (X) kualitas layanan sebesar 65,098 > f tabel 3,938. Selain itu, dimensi *tangibles* merupakan dimensi dari variabel (X) kualitas layanan yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil uji t dimensi *tangibles* dengan hasil sebesar 54,4%.





ABSTRACT

Terry Wijaya / 62100314 / 2017 / *The Influence of Service Quality Towards Audiences Satisfaction in Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta* / Deavvy M.R.Y. Johassan, S.Sos., M.Si

At times, the film industry is currently experiencing a fairly rapid progress. Developments seen in the means used, i.e. cinema. The early presence of the cinema was just celluloid format shaped with various limitations. Until this time, the trends of digital formats have dominated in the realm of film industry. One of the modern cinema that appears and ready to compete in current film industry business is Flix Cinema. The service quality of Flix Cinema play an important role in the marketing competition. Service quality was considered to provide value towards the company's brand image. This research aims to measure the influence of service quality partially and simultaneous towards audiences satisfaction in Flix Cinema PIK Avenue Mall in Jakarta.

This research discusses the scope of marketing communication field by using one of integrated marketing communication tools, namely customer service. Researcher is discussing about the service quality associated with the SERVQUAL model consisting of five dimensional i.e. reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. These five dimensions are used by researcher as a research dimensions. While audience satisfaction is associated with factors that determine customer satisfaction consists of five dimensions i.e. product quality, service quality, emotional, price, also the accuracy and statement suitability.

The objects of this research is the cinema visitors who has been watching in Flix Cinema. The research method is quantitative research with explanatory survey. This research use a purposive sampling technique by disseminating a questionnaire to 100 respondents who meet the criteria of the study.

Based on the data collection that have been processed, the result is 70.3% of service quality influencing audiences satisfaction in Flix Cinema PIK Avenue Mall in Jakarta. In addition, researcher also get the result that tangible dimension of service quality variable is the most dominant influence (54,4%) towards audiences satisfaction in Flix Cinema PIK Avenue Mall in Jakarta.

The conclusion of this research is the service quality can affect significantly towards audiences satisfaction in Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta. It can be known through the results of service quality (Variable X) $F_{count} 65.098 > F_{table} 3.938$. In addition, the tangibles dimension of service quality (Variable X) is the most dominant influence towards audiences satisfaction (Variable Y) in Flix Cinemas PIK Avenue Mall Jakarta. It can be known through t test results with 54,4% result.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi konsentrasi *Marketing Communication* di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah secara langsung maupun tidak langsung membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Keluarga tercinta, Papa dan Mama yang selalu mendukung lewat doa, support, dan kasih sayangnya dalam bentuk apapun.
2. Bapak Deavvy M.R.Y. Johassan, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, dosen wali, sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu, mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasehat untuk peneliti baik selama masa perkuliahan hingga pada saat penelitian ini berlangsung.
3. Teman seperjuangan menulis skripsi bersama (Kezia Whihelmina, Anastasia William, Reviani Martha, dan Anna Rully Rusli) yang selalu membantu dan menjadi teman sharing selama penyusunan skripsi ini berlangsung.

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



4. Sahabat dan orang terkasih (Ricky, Bunga Teresia, Virrera Lorraine, Elyza Chairina, Steven, Marco, Jordy, Eric, Manda, Lidya) yang selalu membantu memberikan saran, doa maupun support untuk peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos.,M.A (Comms), Ibu Siti Meisyaroh, S.Sos., M.Sc., Ibu Wiratri Anindhita, S.IP, M.Sc., Ibu Glorya Agustiningih, S.Sos., M.Si., serta dosen-dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan membagikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, serta karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu proses perkuliahan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti mengharapkan kritik dan saran membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik serta dapat memberi manfaat secara positif bagi pembaca dan pihak-pihak lain.

Jakarta, Agustus 2017

Terry Wijaya

© 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Identifikasi Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Akademis	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP	11
A. Landasan Teori	11

- 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.



1. IMC (<i>Intergrated Marketing Communication</i>)	11
2. Kualitas Layanan.....	14
a. Definisi Kualitas Layanan.....	14
b. Model SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	15
c. Layanan yang Diharapkan	16
d. Dimensi Kualitas Layanan	18
e. Kriteria Kualitas Layanan yang Baik	19
3. Kepuasan Pelanggan.....	21
a. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	21
b. Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Obyek Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Variabel Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.



E. Teknik Pengambilan Sampel	40
F. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	44
4. Uji Normalitas	45
5. Uji Korelasi Sederhana.....	45
6. Uji Regresi Linear Sederhana	46
6.1 Uji t	47
6.2 Uji f	48
6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum	50
1. Profil Agung Sedayu Group	50
a. Sejarah Agung Sedayu Group	50
b. Visi dan Misi Agung Sedayu Group	51
2. Profil Flix Cinema.....	52
B. Analisis dan Pembahasan	54
1. Analisis Data Responden	54

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

a. Jenis Kelamin.....	55
b. Domisili Tempat Tinggal.....	55
c. Usia.....	56
d. Jenis Pekerjaan.....	57
2. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
a. Uji Validitas.....	58
b. Uji Reliabilitas.....	61
3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta	62
a. Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	64
b. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	65
c. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	66
d. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	67
e. Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	68
4. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta	69
a. Dimensi Kualitas Produk.....	70
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	71
c. Dimensi Emosional.....	72
d. Dimensi Harga.....	73

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.



e. Dimensi Ketepatan dan Kesesuaian Pernyataan.....	74
5. Uji Normalitas	75
6. Analisis Korelasi Sederhana	76
7. Analisis Regresi Linier Sederhana	77
8. Uji Hipotesis	78
8.1 Uji t	78
8.2 Uji f	79
8.3 Uji Koefisien Determinasi	80
C. Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
1. Saran Akademis	84
2. Saran Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian (X)	35
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian (Y)	37
Tabel 3.3	Bobot Nilai dari Skala Penelitian	40
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	46
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	56
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	62
Tabel 4.8	Skala Likert	63
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	64
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	65
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	67
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	68
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Produk	70
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan	71





Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Dimensi Emosional	72
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Dimensi Harga	73
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Dimensi Ketepatan dan Kesesuaian Pernyataan	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	76
Tabel 4.20 Hasil Analisis Korelasi	76
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Layanan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	77
Tabel 4.22 Hasil Uji t	78
Tabel 4.23 Hasil Uji f	79
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Logo Agung Sedayu Group	50
Gambar 4.2 Logo Flix Cinema	52

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Pra Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	94
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	96
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 5 Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	104
Lampiran 6 Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	109
Lampiran 7 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	114
Lampiran 8 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	115
Lampiran 9 Output SPSS Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	116
Lampiran 10 Output SPSS Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	120
Lampiran 11 Output SPSS <i>Descriptive Statistic</i>	123
Lampiran 12 Output SPSS Uji Normalitas	124
Lampiran 13 Output SPSS Korelasi Sederhana	124
Lampiran 14 Output SPSS Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji t Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	125
Lampiran 15 Output SPSS Uji t Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	125
Lampiran 16 Output SPSS Uji t Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	125
Lampiran 17 Output SPSS Uji t Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	126



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 IBIKGG.

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

Lampiran 18 Output SPSS Uji t Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	126
Lampiran 19 Output SPSS Uji t Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	126
Lampiran 20 Output SPSS Uji f Variabel Kualitas Layanan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	127
Lampiran 21 Output SPSS Uji Koefisien Determinasi	127



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.