

# LAMPIRAN

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

## **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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







3. Usia anda saat ini :

- a. 15 - 20 Tahun
- b. 21 - 25 Tahun
- c. 26 - 30 Tahun
- d. > 30 Tahun

3. Jenis Pekerjaan :

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Karyawan
- d. Pegawai Negeri
- e. Wirausaha

Apakah Anda mengetahui bioskop Flix Cinema yang berada di PIK Avenue Mall

Jakarta?

- a. Ya
- b. Tidak

\*Jika jawaban tidak, cukup sampai disini, terima kasih.

Apakah Anda pernah menonton film ataupun melakukan transaksi di bioskop Flix

Cinema yang berada di PIK Avenue Mall Jakarta?

- a. Ya
- b. Tidak

\*Jika jawaban tidak, cukup sampai disini, terima kasih.

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.



**II. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia, dan terdapat 5 jawaban, yaitu:**

- Skor 1 = STS** = Sangat Tidak Setuju  
**Skor 2 = TS** = Tidak Setuju  
**Skor 3 = N** = Netral  
**Skor 4 = S** = Setuju  
**Skor 5 = SS** = Sangat Setuju

**KUALITAS LAYANAN**

<b>Reliability (Keandalan)</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Film yang ditayangkan Flix Cinema adalah film yang <i>up-to-date</i>					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat melakukan transaksi pembelian tiket dengan cepat					
2.	Saya dapat melakukan transaksi pembelian makanan dengan cepat					
3.	Saya dapat melakukan transaksi pembelian minuman dengan cepat					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Film yang ditayangkan Flix Cinema sesuai dengan jadwal yang tertera					
2	Harga tiket Flix Cinema sesuai dengan informasi harga yang tertera					

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Informasi dan foto-foto ini merupakan hak milik 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.



**Empathy (Empati)**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Customer service Flix Cinema menyediakan fasilitas kritik untuk meningkatkan kualitas					
2	Customer service Flix Cinema menyediakan fasilitas saran untuk meningkatkan kualitas					
3	Customer service Flix Cinema menanggapi keluhan saya dengan tulus					

**Tangible (Bukti Fisik)**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas <i>portable charger</i> membedakan Flix Cinema dari bioskop lainnya					
2	Fasilitas kursi yang disediakan membuat saya merasa nyaman					
3	Fasilitas <i>healthy choice</i> yang disediakan membuat saya dapat mengonsumsi makanan organik untuk hidup sehat					
4	Karyawan Flix Cinema berpenampilan rapi					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

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.



**KEPUASAN PELANGGAN**

<b>Kualitas Produk</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas atas <i>sound system</i> yang digunakan Flix Cinema					
2.	Saya merasa puas atas tampilan visual yang ada di Flix Cinema					
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa karyawan Flix Cinema melayani dengan ramah					
2.	Saya merasa fasilitas Flix Cinema modern					
<b>Emosional</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa bangga ketika menonton di Flix Cinema					
2	Saya merasa <i>prestigious</i> ketika menonton di Flix Cinema					
<b>Harga</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan Flix Cinema terjangkau					
2	Harga yang ditawarkan Flix Cinema dapat bersaing dengan bioskop yang lainnya					
<b>Ketepatan dan Kesesuaian Penyataan</b>						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Informasi yang diberikan oleh Flix Cinema sesuai dengan aktualisasi					

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 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.

2	Informasi harga pada situs web Flix Cinema sesuai dengan harga yang tertera di kasir					
3	Informasi penayangan film pada situs web Flix Cinema sesuai dengan informasi yang tertera di kasir					

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 2

Rekapitulasi Data Pra Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

Resp	Rel	Res	Res	Res	Ass	Ass	Em	Em	Em	Tan	Tan	Tan	Tan
1	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	4	
1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2
4	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	3	5	4
5	5	2	4	3	4	5	3	5	4	4	2	2	3
6	5	3	3	3	5	3	2	2	5	5	2	5	5
7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
8	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
9	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4
10	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4
11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
12	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
16	1	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5
17	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2
18	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip, sebagian atau seluruhnya 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.





(Lanjutan)

©

Resp	Rel	Res	Res	Res	Ass	Ass	Em	Em	Em	Tan	Tan	Tan	Tan
	1	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	4
19	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2
20	4	3	3	2	4	4	3	5	4	5	3	4	4
21	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	5	5
22	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4
24	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4
25	1	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3
26	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5
28	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	2	3	3
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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.



Lampiran 3

Rekapitulasi Data Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

Resp	KP1	KP2	KPel1	KPel2	E1	E2	H1	H2	KP1	KP2	KP3
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
4	5	5	5	4	3	4	2	5	5	4	5
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
6	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
9	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5
10	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3
16	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4
17	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
20	4	4	5	3	5	2	2	3	4	4	2
21	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4

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

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

(Lanjutan)

22	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
24	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
28	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4

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

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**







- b. 21 - 25 Tahun
- c. 26 - 30 Tahun
- d. > 30 Tahun

**C**

3. Jenis Pekerjaan :

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Karyawan
- d. Pegawai Negeri
- e. Wirausaha

Apakah Anda mengetahui bioskop Flix Cinema yang berada di PIK Avenue Mall Jakarta?

- a. Ya
- b. Tidak

\*Jika jawaban tidak, cukup sampai disini, terima kasih.

Apakah Anda pernah menonton film ataupun melakukan transaksi di bioskop Flix Cinema yang berada di PIK Avenue Mall Jakarta?

- a. Ya
- b. Tidak

\*Jika jawaban tidak, cukup sampai disini, terima kasih.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**Empathy (Empati)**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	<i>Customer service</i> Flix Cinema menyediakan fasilitas kritik untuk meningkatkan kualitas					
2	<i>Customer service</i> Flix Cinema menyediakan fasilitas saran untuk meningkatkan kualitas					
3	<i>Customer service</i> Flix Cinema menanggapi keluhan saya dengan tulus					

**Tangible (Bukti Fisik)**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas <i>portable charger</i> membedakan Flix Cinema dari bioskop lainnya					
2	Fasilitas kursi yang disediakan membuat saya merasa nyaman					
3	Fasilitas <i>healthy choice</i> yang disediakan membuat saya dapat mengonsumsi makanan organik untuk hidup sehat					
4	Karyawan Flix Cinema berpenampilan rapi					

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.

**KEPUASAN PELANGGAN**

**Kualitas Produk**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas atas <i>sound system</i> yang digunakan Flix Cinema					
2	Saya merasa puas atas tampilan visual yang ada di Flix Cinema					

**Kualitas Pelayanan**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa karyawan Flix Cinema melayani dengan ramah					
2	Saya merasa fasilitas Flix Cinema modern					

**Emosional**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa bangga ketika menonton di Flix Cinema					
2	Saya merasa <i>prestigious</i> ketika menonton di Flix Cinema					

**Harga**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan Flix Cinema terjangkau					
2	Harga yang ditawarkan Flix Cinema dapat bersaing dengan bioskop yang lainnya					

**Ketepatan dan Kesesuaian Penyataan**

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Informasi yang diberikan oleh Flix Cinema sesuai dengan aktualisasi					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber atau dengan cara lain.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





2	Informasi harga pada situs web Flix Cinema sesuai dengan harga yang tertera di kasir					
3	Informasi penayangan film pada situs web Flix Cinema sesuai dengan informasi yang tertera di kasir					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Lampiran 5

### Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

Resp	Rel	Res 1	Res 2	Res 3	Ass 1	Ass 2	Emp 1	Emp 2	Emp 3	Tan 1	Tan 2	Tan 3	Tan 4
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4
3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
6	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3
7	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3
8	4	3	3	3	5	5	3	3	5	4	5	4	4
9	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4
10	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
11	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3
12	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4
15	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3
16	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3
17	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5
18	3	4	3	4	3	4	2	5	4	5	5	5	5
19	5	2	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4
20	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
21	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5

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

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

(Lanjutan)

22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
23	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4
24	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5
25	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	4	4	4
26	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
27	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3
28	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
29	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	3	3
30	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3
31	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
32	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4
34	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3
35	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5
36	5	5	5	4	5	3	3	5	5	2	3	4	4
37	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
38	5	3	5	2	5	3	4	4	4	5	3	4	5
39	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	2	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
41	4	3	4	3	5	4	4	2	2	3	4	4	3
42	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
43	4	4	3	3	3	4	2	5	2	3	4	3	3
44	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	5	3

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



(Lanjutan)

47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3
48	4	4	3	4	5	3	3	2	3	5	4	4	3
49	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
52	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5
53	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2
54	1	2	1	1	2	3	3	1	5	4	5	3	3
55	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4
56	5	5	2	3	5	5	2	2	2	2	3	3	2
57	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	2	5
58	4	3	5	5	4	1	5	4	4	4	5	5	5
59	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
60	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4
61	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
62	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3
63	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3
64	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	5
65	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4
66	4	3	4	5	3	2	3	4	5	4	4	5	4
67	5	5	2	2	2	5	4	5	5	2	2	5	4
68	5	2	5	2	4	5	5	5	2	2	5	4	4
69	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4
70	3	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4
71	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang Mengutip, Menyalin, Menjiplak, atau Menyebarkan secara elektronik atau cetak tanpa izin IBIKKG.

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.



(Lanjutan)

72	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
73	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5
74	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4
75	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3
76	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4
77	4	4	5	4	5	4	4	2	3	5	5	4	4
78	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
79	4	5	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5
80	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4
81	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4
82	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5
83	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4
84	4	5	5	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5
85	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
87	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
88	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
89	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
90	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
91	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4
92	5	3	2	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4
93	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5
94	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5
95	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5
96	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Hak Milik KIK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



(Lanjutan)

97	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
98	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
99	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

100. 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 6

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

Resp	KP1	KP2	KPel1	KPel2	KE1	KE2	KH1	KH2	KKP1	KKP2	KKP3
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3
10	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3
12	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
13	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
16	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5
17	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
19	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
21	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3
22	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5

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

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

(Lanjutan)

23	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4
24	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
25	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
26	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
28	5	4	5	5	3	2	4	4	5	4	4
29	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
30	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2
31	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
32	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2
34	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4
35	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
36	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4
37	5	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4
38	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
39	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2
40	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
41	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2
42	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3
43	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
44	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3
45	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
46	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4
47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang Menghindap sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyalahgunakan 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.





(Lanjutan)

48	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
49	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
50	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
51	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3
52	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5
53	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	2
54	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1
55	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
56	3	3	2	3	4	3	4	5	4	3	2
57	5	1	1	5	5	1	2	1	4	4	3
58	3	3	3	4	5	5	5	4	3	2	3
59	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
60	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
61	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4
62	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2
63	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3
64	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	2
65	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3
66	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3
67	5	2	5	2	4	4	3	4	4	4	5
68	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
69	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
70	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
71	4	3	2	3	2	3	4	5	4	4	3
72	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebarkan sumber.

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



(Lanjutan)

73	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
74	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4
75	3	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4
76	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3
77	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	3
78	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
79	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
80	4	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4
81	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3
82	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5
83	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4
84	5	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5
85	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3
86	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5
87	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
88	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3
89	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5
90	4	4	5	3	5	5	4	4	2	4	4
91	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
92	3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4
93	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2
94	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
95	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
97	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau membuat terjemahan dan menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.

- 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.



(Lanjutan)

98	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3
99	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
100	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



## Lampiran 7

### Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	13

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPRel1	43,87	52,533	,497	,879
KPRes1	44,00	54,828	,594	,873
KPRes2	43,80	52,441	,745	,865
KPRes3	44,07	54,547	,452	,880
KPAss1	43,70	51,252	,723	,865
KPAss2	43,87	54,809	,563	,874
KPEmp1	43,77	55,564	,480	,878
KPEmp2	43,60	52,800	,576	,873
KPEmp3	43,70	54,217	,578	,873
KPTan1	43,67	55,126	,482	,878
KPTan2	44,10	54,369	,489	,877
KPTan3	43,80	49,890	,676	,867
KPTan4	43,67	54,023	,571	,873

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.

## Lampiran 8

### Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
,953	11

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuKP1	39,20	68,579	,792	,948
KepuKP2	39,23	66,185	,871	,945
KepuKPe1	39,17	66,489	,785	,948
KepuKPe2	39,40	67,766	,740	,950
KepuEmo1	39,37	69,964	,605	,955
KepoEmo2	39,17	69,178	,766	,949
KepuHar1	39,30	68,700	,706	,951
KepuHar2	39,17	63,937	,890	,944
KepuKKP1	39,10	67,679	,840	,947
KepuKKP2	39,30	65,252	,874	,945
KepuKKP3	39,27	66,478	,776	,949

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.



### Lampiran 9

#### Output SPSS Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Reli1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	5	5,0	5,0	6,0
3	11	11,0	11,0	17,0
4	49	49,0	49,0	66,0
5	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Resp1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	4	4,0	4,0	5,0
3	20	20,0	20,0	25,0
4	40	40,0	40,0	65,0
5	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Resp2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	5	5,0	5,0	6,0
3	13	13,0	13,0	19,0
4	53	53,0	53,0	72,0
5	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**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.





**Emp1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,0	2,0	2,0
2	3	3,0	3,0	5,0
3	23	23,0	23,0	28,0
4	38	38,0	38,0	66,0
5	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Emp2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,0	2,0	2,0
2	6	6,0	6,0	8,0
3	14	14,0	14,0	22,0
4	39	39,0	39,0	61,0
5	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Emp3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	6	6,0	6,0	7,0
3	14	14,0	14,0	21,0
4	47	47,0	47,0	68,0
5	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**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.





**Tan1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	8	8,0	8,0	9,0
3	17	17,0	17,0	26,0
4	35	35,0	35,0	61,0
5	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Tan2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	2	2,0	2,0	3,0
3	22	22,0	22,0	25,0
4	37	37,0	37,0	62,0
5	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Tan3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,0	3,0	3,0
3	18	18,0	18,0	21,0
4	49	49,0	49,0	70,0
5	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Tan4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,0	2,0	2,0
3	22	22,0	22,0	24,0
4	48	48,0	48,0	72,0
5	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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 10

### Output SPSS Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan

**C Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Pro1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	2	2,0	2,0	3,0
3	33	33,0	33,0	36,0
4	41	41,0	41,0	77,0
5	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Pro2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,0	2,0	2,0
2	6	6,0	6,0	8,0
3	29	29,0	29,0	37,0
4	45	45,0	45,0	82,0
5	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Pe1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,0	2,0	2,0
2	6	6,0	6,0	8,0
3	32	32,0	32,0	40,0
4	45	45,0	45,0	85,0
5	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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



**Pe12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	43	43,0	43,0	45,0
Valid 4	41	41,0	41,0	86,0
5	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Emo1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	5	5,0	5,0	6,0
Valid 3	35	35,0	35,0	41,0
4	47	47,0	47,0	88,0
5	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Emo2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,0	2,0	2,0
2	4	4,0	4,0	6,0
Valid 3	24	24,0	24,0	30,0
4	50	50,0	50,0	80,0
5	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Har1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	27	27,0	27,0	30,0
Valid 4	51	51,0	51,0	81,0
5	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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.



**Har2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	2	2,0	2,0	3,0
3	28	28,0	28,0	31,0
Valid 4	48	48,0	48,0	79,0
5	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Ket1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,0	3,0	3,0
3	22	22,0	22,0	25,0
Valid 4	55	55,0	55,0	80,0
5	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Ket2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,0	4,0	4,0
3	27	27,0	27,0	31,0
Valid 4	51	51,0	51,0	82,0
5	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Ket3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	9	9,0	9,0	10,0
Valid 3	38	38,0	38,0	48,0
4	36	36,0	36,0	84,0
5	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (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. 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 11

### Output SPSS *Descriptive Statistic*



Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reli1	100	1	5	4,10	,859
Resp1	100	1	5	4,04	,898
Resp2	100	1	5	4,02	,841
Resp3	100	1	5	3,93	,935
Ass1	100	1	5	3,98	,921
Ass2	100	1	5	3,95	,857
Emp1	100	1	5	3,99	,937
Emp2	100	1	5	4,07	,977
Emp3	100	1	5	4,03	,893
Tan1	100	1	5	4,03	,989
Tan2	100	1	5	4,09	,877
Tan3	100	2	5	4,06	,776
Tan4	100	2	5	4,02	,765
Pro1	100	1	5	3,83	,842
Pro2	100	1	5	3,71	,902
Pel1	100	1	5	3,65	,880
Pel2	100	2	5	3,67	,739
Emo1	100	1	5	3,64	,798
Emo2	100	1	5	3,82	,869
Har1	100	2	5	3,86	,752
Har2	100	1	5	3,86	,804
Ket1	100	2	5	3,92	,734
Ket2	100	2	5	3,83	,766
Ket3	100	1	5	3,57	,902
Valid N (listwise)	100				

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 12

### Output SPSS Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,37895852
	Absolute	,058
Most Extreme Differences	Positive	,042
	Negative	-,058
Kolmogorov-Smirnov Z		,578
Asymp. Sig. (2-tailed)		,892

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Lampiran 13

### Output SPSS Korelasi Sederhana

#### Correlations

		KualitasPel	KepuasanPel
KualitasPel	Pearson Correlation	1	,632**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
KepuasanPel	Pearson Correlation	,632**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

© 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.



### Lampiran 14

#### Output SPSS Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji t Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,929	,353		2,634	,010
	KualitasPel	,703	,087	,632	8,068	,000

a. Dependent Variable: KepuasanPel

### Lampiran 15

#### Output SPSS Uji t Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,099	,231		13,416	,000
	Reli1	,161	,055	,283	2,921	,004

a. Dependent Variable: KepuasanPel

### Lampiran 16

#### Output SPSS Uji t Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,587	,268		9,640	,000
	RespX	,293	,066	,409	4,432	,000

a. Dependent Variable: KepuasanPel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Hak milik BI 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.



**Lampiran 17**

**Output SPSS Uji t Dimensi Assurance (Jaminan)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,809	,279		10,059	,000
AssX	,240	,069	,329	3,454	,001

a. Dependent Variable: KepuasanPel

**Lampiran 18**

**Output SPSS Uji t Dimensi Emphaty (Empati)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,454	,271		9,045	,000
EmpX	,324	,066	,442	4,878	,000

a. Dependent Variable: KepuasanPel

**Lampiran 19**

**Output SPSS Uji t Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,813	,307		5,916	,000
TanX	,481	,075	,544	6,410	,000

a. Dependent Variable: KepuasanPel



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## Lampiran 20

### Output SPSS Uji f Variabel Kualitas Layanan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9,444	1	9,444	65,098	,000 <sup>b</sup>
Residual	14,217	98	,145		
Total	23,661	99			

a. Dependent Variable: KepuasanPel

b. Predictors: (Constant), KualitasPel

## Lampiran 21

### Output SPSS Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,632 <sup>a</sup>	,399	,393	,38089

a. Predictors: (Constant), KualitasPel

b. Dependent Variable: KepuasanPel



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 : Terry Wijaya  
NIM : 62100314  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Alamat lengkap : Jln. Kelapa Cengkir Barat IV , Blok FL.2, no.8  
Kelapa Gading - Jakarta Utara  
Kode Pos : 14240  
Telp. Kantor : -  
Telp. Rumah : <0725> 45908  
No HP : 0815.19.566665

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, 23 Agustus '17

Yang membuat pernyataan,



Terry Wijaya

(Nama Lengkap)

1. Dianggap mengutip sebagai atau sumber karena tujuannya untuk penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dianggap mengutip sebagai sumber karena tujuannya untuk memperbanyak atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.

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