

LAMPIRAN

© 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 1

PRA KUESIONER

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Perkenalkan nama saya Muhamad Rizky Saad Syahrani adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran IndiHome Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia di Jakarta Selatan”**. Agar penelitian ini dapat terlaksana, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dengan mengisi kuesioner terlampir dan saya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu sebagai sumber data. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih. Mohon diberi ceklis (√) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling tepat.

A. DATA RESPONDEN

Berikan tanda (√) sesuai dengan data diri anda :

Umur : 17 - 21 Tahun 22-30 Tahun
 31 - 39 Tahun > 40 Tahun

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri/Swasta
 Profesional/Dosen/Guru
 Pengusaha
 Ibu Rumah Tangga

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.



B. Tipe Pilihan (Data Pertanyaan)

C

Petunjuk Pengisian

Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang Anda pilih berdasarkan pendapat dan pengalaman yang Bapak/Ibu hadapi. Sesuai dengan keterangan

Keterangan	Singkatan
Sangat Setuju	(SS)
Setuju	(S)
Netral	(N)
Tidak Setuju	(TS)
Sangat Tidak Setuju	(STS)

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
Product						
1	Bentuk atau model suatu barang yang disediakan untuk dijual terlihat menarik					
2	Produk yang ditawarkan memiliki fitur aplikasi myIndiHome					
3	Produk yang ditawarkan memiliki fitur khusus merekam video					
4	Barang yang ditawarkan untuk dijual memiliki daya tahan lama					
5	IndiHome memiliki keunikan dibandingkan produk sejenisnya					
Place						
1	Tempat membeli produk mudah dijangkau, misalnya: lokasi yang mudah dijangkau transportasi umum					
2	Tempat penjualan jauh dari pesaing sejenisnya					
3	Lokasi penjualan atau tempat penjualan yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal					
Price						
1	Harga barang yang ditawarkan terjangkau					
2	Harga barang yang ditawarkan dapat bersaing dengan perusahaan yang menawarkan kategori produk sejenis					

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.



No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
Promotion						
1	Saya menggunakan IndiHome karena promosi dari media televisi					
2	Saya menggunakan IndiHome karena promosi dari media <i>online</i> seperti <i>email</i>					
3	Saya menggunakan IndiHome karena promosi melalui penyebaran brosur					
4	Bentuk promosi yang ditawarkan Telkom membuat pelanggan memilih IndiHome					
Process						
1	Saya menggunakan IndiHome karena prosedur registrasi yang mudah dan cepat					
2	Saya menggunakan IndiHome karena mekanisme pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau debit atau kredit.					
3	Saya menggunakan IndiHome karena proses pemasangan alat dirumah yang cepat					
People						
1	Saya senang menggunakan IndiHome karena karyawan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen					
2	Saya senang menggunakan IndiHome karena karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang IndiHome.					
Physical Evidence						
1	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena desain interior yang menarik					
2	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena bangunan mempunyai desain ekterior yang menarik					
3	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena karyawan memiliki penampilan kerapihan dan seragam yang menarik					

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



No.	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Pelanggan						
1	Saya merasa puas dengan produk dari layanan IndiHome					
2	Saya memilih untuk tetap menggunakan IndiHome dalam jangka waktu yang lebih lama					
3	Saya akan membeli produk IndiHome yang terbaru					
4	Saya akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan					
5	Saya akan membicarakan hal-hal baik tentang produk IndiHome ke orang lain					
6	Saya tidak terlalu memperhatikan merek pesaing					
7	Saya tidak terlalu sensitif terhadap harga pesaing					
8	Saya akan menawarkan ide barang atau jasa kepada perusahaan					
9	Saya puas dengan biaya pelayanan yang lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi menjadi lebih rutin					

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.

Lampiran 2

Hasil Rekapitulasi Prakuesioner

No.	Product				Place			Price		Promotion				Process			People		Physical Evidence			Kepuasan Pelanggan									
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24	B25	B26	B27	B28	B29	B30	B31
1	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
2	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	1	3	5	2	
3	5	5	5	5	4	1	4	5	1	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	3	1	2	2	5	2	4	2	3	2	
4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	2	5	2	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	
5	4	4	5	4	4	1	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	
6	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	5	
7	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
8	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
9	5	4	5	5	4	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
10	5	4	5	5	4	3	4	5	5	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	
11	3	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	2	
12	4	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	
13	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	3	1	5	5	3	4	1	3	5	4	4	4	4	2	
14	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	
15	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	2	3	5	5	3	2	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	
16	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
17	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	
18	5	5	5	5	4	2	4	3	1	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	1	5	4	5	
19	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	
20	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	1	
21	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	1	5	5	5	4	5	4	1	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IBIKKG.





22	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	2
23	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
24	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	2	
25	5	5	5	4	5	3	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	3	5	1	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	
26	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	
27	4	5	5	5	5	5	1	4	1	4	4	4	3	4	4	3	1	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	3	4	2	
28	3	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
29	3	5	5	4	4	5	4	1	2	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	2	4	1	
30	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
31	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	1	3	5	3	5	4	1	
32	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	
33	4	5	5	4	4	5	4	4	1	4	5	4	5	2	5	5	4	1	5	4	1	4	3	5	4	3	2	5	4	1	
34	4	3	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	2	5	5	4	4	1	5	4	4	
35	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	1	5	4	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5	
36	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	5	4	2	
37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	1	4	4	3	4	3	3	
38	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	4	1	
39	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	
40	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	
41	5	3	5	4	5	5	5	4	1	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	2	5	4	4	
42	4	5	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1	4	5	5	1	4	3	2	5	4	5	
43	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	5	1	5	3	5	3	5	1	4	5	1	5	3	3	4	4	4	
44	3	5	4	4	4	2	4	5	2	4	2	3	5	4	4	3	1	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	3	5	
45	3	5	5	4	3	2	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	
46	4	5	4	4	4	3	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
47	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	1	
48	5	5	5	4	4	5	5	4	1	3	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	
49	5	4	5	4	5	4	4	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	

nyebutkan 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.

79	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3
80	3	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	2

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

Institut Bisnis

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 3

KUESIONER

Perkenalkan nama saya Muhamad Rizky Saad Syahrana adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran IndiHome Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia di Jakarta Selatan”**. Agar penelitian ini dapat terlaksana, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dengan mengisi kuesioner terlampir dan saya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu sebagai sumber data. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih. Mohon diberi ceklis (√) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling tepat.

DATA RESPONDEN

Berikan tanda (√) sesuai dengan data diri anda :

Umur : 17 - 21 Tahun 22-30 Tahun
 31 - 39 Tahun > 40 Tahun

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri/Swasta
 Profesional/Dosen/Guru
 Pengusaha
 Ibu Rumah Tangga

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



D. Tipe Pilihan (Data Pertanyaan)

C Petunjuk Pengisian

Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang Anda pilih berdasarkan pendapat dan pengalaman yang Bapak/Ibu hadapi. Sesuai dengan keterangan

Keterangan	Singkatan
Sangat Setuju	(SS)
Setuju	(S)
Netral	(N)
Tidak Setuju	(TS)
Sangat Tidak Setuju	(STS)

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
Product						
1	Bentuk atau model suatu barang yang disediakan untuk dijual terlihat menarik					
2	Produk yang ditawarkan memiliki fitur aplikasi myIndiHome					
3	Produk yang ditawarkan memiliki fitur khusus merekam video					
4	Barang yang ditawarkan untuk dijual memiliki daya tahan lama					
5	IndiHome memiliki keunikan dibandingkan produk sejenisnya					
Place						
1	Tempat membeli produk mudah dijangkau, misalnya: lokasi yang mudah dijangkau transportasi umum					
2	Tempat penjualan jauh dari pesaing sejenisnya					
3	Lokasi penjualan atau tempat penjualan yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal					
Price						
1	Harga barang yang ditawarkan terjangkau					
2	Harga barang yang ditawarkan dapat bersaing dengan perusahaan yang menawarkan kategori produk sejenis					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
Promotion						
1	Saya menggunakan IndiHome karena promosi dari media televisi					
2	Saya menggunakan IndiHome karena promosi dari media <i>online</i> seperti <i>email</i>					
3	Saya menggunakan IndiHome karena promosi melalui penyebaran brosur					
4	Bentuk promosi yang ditawarkan Telkom membuat pelanggan memilih IndiHome					
Process						
1	Saya menggunakan IndiHome karena prosedur registrasi yang mudah dan cepat					
2	Saya menggunakan IndiHome karena mekanisme pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau debit atau kredit.					
3	Saya menggunakan IndiHome karena proses pemasangan alat dirumah yang cepat					
People						
1	Saya senang menggunakan IndiHome karena karyawan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen					
2	Saya senang menggunakan IndiHome karena karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang IndiHome.					
Physical Evidence						
1	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena desain interior yang menarik					
2	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena bangunan mempunyai desain ekterior yang menarik					
3	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena karyawan memiliki penampilan kerapihan dan seragam yang menarik					

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.



No.	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Pelanggan						
1	Saya merasa puas dengan produk dari layanan IndiHome					
2	Saya memilih untuk tetap menggunakan IndiHome dalam jangka waktu yang lebih lama					
3	Saya akan membeli produk IndiHome yang terbaru					
4	Saya akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan					
5	Saya akan membicarakan hal-hal baik tentang produk IndiHome ke orang lain					
6	Saya tidak terlalu memperhatikan merek pesaing					
7	Saya tidak terlalu sensitif terhadap harga pesaing					
8	Saya akan menawarkan ide barang atau jasa kepada perusahaan					
9	Saya puas dengan biaya pelayanan yang lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi menjadi lebih rutin					

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.



36	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
37	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
38	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	5	4	3	5
39	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
40	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	2	5	5	3
41	1	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
42	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
43	1	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
44	3	2	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	3	5	4
45	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
46	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	3	5
47	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	4	4
48	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4
49	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
50	5	3	5	5	4	3	1	3	3	4	3	3	1	5	5	4	5	5	4	2	3
51	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	1	4	5	3	1	2
53	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4
54	3	3	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
55	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
56	2	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
57	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	2	2	4	2	2	3
59	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
60	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	3	1	2
61	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
62	4	1	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
63	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3
64	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
65	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5
66	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
68	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	2	1
69	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	5	3	1	2
70	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5
71	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3
72	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
73	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5
74	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
75	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	1
76	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5
77	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- 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.



78	5	2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	1	4	4
79	5	1	4	5	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4
80	5	2	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	1	5	3	4	5	3	3
81	5	2	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	3
82	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4
83	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
84	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4
85	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5
86	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	2	5	5	3
87	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2
88	2	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5
89	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	1	5	3
90	4	5	1	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	5
91	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	1	3
92	3	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	2
93	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4
94	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
95	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4
96	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
97	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	5	3	4	4
98	4	5	1	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	4	4	2	2
99	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
100	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	2
101	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4
102	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4
103	3	3	4	5	1	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
104	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	1	5	3
105	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	4	3	5	4
106	4	5	5	5	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	1	4	4	4	1	5	4	3
107	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	1	4	4	2
108	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	1	3	3	3	2	2	3
109	3	4	4	4	1	5	4	5	5	1	4	1	3	5	5	5	4	3	4	4	3	2
110	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4
111	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4
112	5	3	4	1	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	1	5	3
113	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4
114	5	4	4	4	2	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4
115	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4
116	5	4	3	2	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4
117	5	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
118	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	1	2	3	3	3
119	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3	4

2. Dilarang menggunakan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



120	4	3	5	5	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	1	2	3	4	4	4
121	5	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
122	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
123	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
124	5	5	1	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
125	4	3	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
126	5	4	4	4	2	5	4	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5
127	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	1
128	1	5	3	5	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5
129	2	2	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	2
130	2	1	4	5	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1
131	3	2	4	5	3	4	4	4	4	1	5	1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
132	5	3	5	5	3	3	3	4	5	2	4	2	5	1	5	5	2	1	3	4	5	2
133	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
134	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
135	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	5	4	1	1	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
137	5	4	5	5	2	3	3	4	4	1	5	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
138	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	4	4	5	3	4	5	4	1	1	4
139	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	1	5	5	5
140	5	4	5	5	3	5	5	1	4	4	5	4	4	5	5	5	2	1	3	4	5	2
141	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
142	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	2	4	4	5
143	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5
144	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	2
145	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
146	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4
147	4	3	5	5	4	4	5	5	2	2	5	2	4	1	5	4	5	4	4	5	5	5
148	3	4	5	5	5	3	3	1	3	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2
149	3	3	5	5	5	4	4	4	3	1	5	1	4	5	5	5	2	1	3	4	5	2
150	2	2	5	5	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	2	2	5	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
152	3	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	2
153	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
154	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
155	4	4	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4
156	4	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
157	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
158	5	5	5	4	3	4	4	4	5	1	5	1	3	4	4	5	3	3	3	2	4	4
159	5	4	3	5	3	1	4	5	4	2	4	2	4	4	3	3	5	5	2	4	4	5
160	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	5
161	4	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- 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.



162	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4
163	3	5	5	5	1	4	4	4	4	2	4	2	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4
164	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	1	5	5	4	4
165	4	4	5	5	2	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
166	5	5	5	5	3	4	4	1	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
167	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2
168	5	5	5	5	2	5	4	1	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4
169	4	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	1	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3
170	4	5	5	5	4	4	4	2	3	2	4	2	5	4	5	4	4	4	3	5	2	2
171	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	5	2	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4
172	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5	4	2	3	3	3	2
173	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
174	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4
176	3	4	5	5	1	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
177	2	4	5	5	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
178	2	4	5	5	3	4	4	1	3	3	4	3	1	5	5	3	4	1	5	5	1	1
179	3	5	5	5	3	3	3	3	2	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
180	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	5	5	4	2	3	3	3	2
181	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4
182	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
183	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	4	4	4
184	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3
185	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	1	5	4	4	4
186	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4
187	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4
188	3	4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	2	1	4	4	3	3	5	5	4	3	3
189	2	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	2	3	3	3	2
190	2	5	5	5	5	4	4	3	3	4	1	4	2	4	4	5	5	3	4	5	4	4
191	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
192	3	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3
193	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4
194	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	2	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
195	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	2	4	5	5	3	5	5	4	4
196	5	4	5	5	1	4	5	5	3	4	2	4	5	5	5	4	4	1	5	4	4	4
197	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	1	4	5	4	4	5	4	5	5	5
198	5	4	5	5	4	4	4	3	5	1	5	1	2	4	1	5	5	2	5	5	3	3
199	4	4	5	5	4	4	1	4	5	2	5	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4
200	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	1	4	3	5	3	5	5
201	3	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
202	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4
203	4	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



204	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
205	5	4	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5
206	5	4	5	5	2	4	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
207	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	2
208	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
209	4	5	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
210	4	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4
211	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
212	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	2	4
213	4	4	4	5	1	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
214	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	1
215	5	3	4	4	1	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3
216	5	2	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	4	4	3	4	4
217	4	2	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	1	4	4	5	1
218	4	2	4	3	1	4	3	4	5	5	4	4	4	1	1	2	1	2	1	1	5	2
219	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4
220	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	2	4
221	4	3	2	5	3	5	2	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3
222	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4
223	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4
225	5	5	5	4	5	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
226	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
227	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3
228	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	5	4	5	4	1
229	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	2	4
230	4	3	5	5	1	5	3	4	5	4	3	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	3
231	4	4	4	4	3	4	1	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3
232	5	4	4	5	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4
233	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
234	5	5	5	5	2	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	3	4	1	4	4	5	1
235	5	5	5	4	3	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3
236	5	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
237	5	5	5	5	3	4	1	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
238	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	5	5	3	4	4
239	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4
240	5	3	5	4	2	5	4	1	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3
241	5	5	5	5	3	4	3	4	5	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5
242	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	5	3	5	3	4	4
243	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4
244	4	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5
245	4	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



246	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	2
247	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
248	1	5	5	5	3	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
249	5	4	5	5	1	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	5	4	5
250	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
251	5	3	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5
252	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	1	3	5
253	4	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
254	4	5	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
255	2	4	5	4	5	3	2	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
256	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4
257	4	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
258	5	3	5	5	5	3	1	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	2	2	2	1	1
259	5	4	3	5	4	4	2	3	3	5	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5
260	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	1	3	4	2	5	5	3	4	1	3	5
261	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
262	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	1	4	1	4	5
263	4	4	5	5	4	5	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5
264	4	4	5	4	2	5	3	4	3	3	4	5	4	4	2	3	5	4	2	5	4	5
265	5	3	5	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4
266	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5
267	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
268	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	2
269	5	5	5	5	4	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	1	3	5
270	5	5	5	5	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	4	5	4	4
271	5	3	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4
272	4	3	5	4	3	4	2	4	4	5	4	4	2	4	5	3	5	4	2	5	4	5
273	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	5	3	5	4	4	4	5	4
274	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4
275	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
276	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4
277	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4
278	2	5	5	1	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	3
279	3	1	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	5	4	1	4	1	4	5
280	3	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	2	2	5	4	4	4	3
281	4	5	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
282	4	5	5	3	4	4	5	5	2	4	5	5	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5
283	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
284	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	1	4	2	4	3
285	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5
286	5	5	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3
287	4	5	5	2	4	3	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5

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

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.



288	4	4	5	5	2	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
289	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3
290	3	3	5	4	3	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	2	5	3	5	3	3	5
291	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5
292	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	4	3	4	5	1	2	5	2	3	5
293	4	4	5	5	1	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4
294	4	4	3	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5
295	5	5	5	5	1	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4
296	5	5	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
297	5	5	5	5	3	5	5	4	4	2	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
298	5	5	5	5	4	5	1	5	1	4	4	5	4	5	1	5	4	3	4	4	2	4
299	5	4	5	4	3	5	2	4	4	5	1	4	5	5	2	4	5	5	5	3	2	4
300	5	4	5	5	2	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5	1	2	5	2	3	5
301	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4
302	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4
303	3	5	3	4	4	4	5	4	3	1	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3
304	5	4	3	4	4	4	5	4	2	2	5	2	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3
305	5	4	5	5	3	5	4	5	2	4	5	3	5	5	1	4	3	4	4	4	4	4
306	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5
307	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3
308	5	5	5	5	5	4	1	4	5	1	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	3
309	4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	2	5	2	3	5
310	4	5	4	5	4	4	1	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4
311	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
312	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	3	3
313	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
314	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5
315	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
316	3	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
318	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	3	1	5	5	3
319	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
320	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	2	3	5	5	3	2	2	2
321	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4
322	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
323	5	4	5	5	5	4	2	4	3	1	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5
324	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
325	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5
326	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
327	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3
328	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4
329	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4

Hak Cipta Milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



330	5	4	5	5	4	5	3	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	3	5	1	3	3
331	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
332	4	3	5	5	5	5	5	1	4	1	4	4	4	3	4	4	3	1	5	4	5	5
333	3	2	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4
334	3	1	5	5	4	4	5	4	1	2	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5
335	5	1	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
336	5	2	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
337	4	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
338	4	3	5	5	4	4	5	4	4	1	4	5	4	5	2	5	5	4	1	5	4	1
339	4	3	3	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5
340	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	1	5	4	5
341	5	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
342	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
343	5	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
344	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
345	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
346	5	3	3	5	4	5	5	5	4	1	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4
347	4	3	5	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1	4
348	5	3	5	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	5	1	5	3	5	3	5	1
349	3	3	5	4	4	4	2	4	5	2	4	2	3	5	4	4	3	1	5	4	5	5
350	3	4	5	5	4	3	2	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
351	4	4	5	4	4	4	3	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
352	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
353	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4
354	5	4	5	4	5	4	4	4	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5
355	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
356	5	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	1	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4
357	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5
358	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	2	3	5	4	3	4	2
359	5	3	5	4	5	4	1	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
360	5	5	5	5	4	5	2	5	3	2	4	3	5	3	4	2	2	1	4	2	3	2
361	5	5	5	3	4	4	3	4	4	1	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
362	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
363	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
364	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	3	4	4	5	5	4	1	5	4	4
365	3	6	5	5	4	4	5	4	5	2	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4
366	2	6	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4
367	2	6	5	5	4	4	1	4	4	5	4	2	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3
368	3	4	5	3	5	5	1	5	4	1	4	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
369	3	4	5	1	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4
370	4	4	5	4	5	4	3	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	1	4	5	2	3
371	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



372	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	4	2	4	4	4	4	5	1	2	5	5	4
373	5	3	5	4	5	5	1	5	4	2	1	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5
374	5	3	5	5	4	4	2	4	5	1	5	5	2	4	3	4	4	5	3	5	4	4
375	5	2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4
376	5	2	5	5	5	4	1	4	5	1	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4
377	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4
378	4	1	5	5	5	4	1	4	5	1	4	2	3	5	3	4	5	4	5	1	5	5
379	2	2	5	3	4	4	5	4	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5
380	3	2	5	5	3	4	1	4	3	1	5	1	1	5	1	4	5	1	2	5	5	4
381	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	1
382	4	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
383	4	4	5	4	4	1	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4
384	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	1	4	5	5	4	4	2	4	5	4
385	5	5	5	5	4	5	1	5	5	3	5	2	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5
386	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5
387	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3	4	4	5	4	5	2
388	3	5	3	5	1	4	4	4	5	2	3	1	1	4	4	2	5	4	2	5	5	4
389	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	1	2	5	5	4
390	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
391	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4
392	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	1	5	5	5	4	4	2	4	5	4
393	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5
394	5	5	5	5	5	4	1	4	4	3	4	2	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4
395	4	5	5	5	4	4	2	4	4	2	3	5	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4

Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

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 5

C Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan									
No.	Butir 23	Butir 24	Butir 25	Butir 26	Butir 27	Butir 28	Butir 29	Butir 30	Butir 31
1.	4	4	5	5	4	5	5	5	5
2.	5	4	4	4	5	5	4	4	5
3.	4	5	5	4	5	4	5	4	4
4.	5	4	4	5	4	4	4	5	5
5.	5	5	5	4	5	4	3	4	4
6.	3	1	1	5	4	4	4	5	5
7.	2	5	4	5	4	5	4	4	4
8.	1	1	2	5	4	4	1	4	4
9.	3	2	5	4	4	3	4	4	4
10.	2	1	3	5	5	4	5	3	3
11.	4	4	5	4	4	3	4	4	4
12.	3	2	1	4	4	4	4	4	4
13.	4	4	5	5	4	4	5	5	5
14.	4	3	3	4	4	4	5	4	5
15.	4	4	4	5	5	4	5	5	1
16.	4	5	5	5	4	3	2	4	3
17.	4	4	5	5	4	4	4	5	1
18.	1	2	2	4	4	5	5	4	2
19.	5	2	4	4	5	5	4	4	3
20.	3	2	1	4	4	4	4	4	4
21.	4	4	4	4	1	4	5	5	4
22.	5	5	5	4	4	4	5	4	5
23.	4	4	1	4	3	5	4	4	5
24.	3	2	5	4	4	4	5	4	5
25.	4	4	4	5	4	4	5	4	1
26.	4	4	5	5	4	5	4	4	4
27.	1	4	3	5	4	3	5	5	1
28.	1	4	3	4	5	4	4	4	2
29.	3	2	1	4	1	4	5	5	3
30.	4	4	4	4	4	4	3	3	1
31.	4	4	3	4	4	5	4	4	3
32.	3	2	5	4	5	5	5	4	4
33.	4	4	4	4	5	4	4	4	3
34.	4	4	5	4	5	5	4	5	5
35.	4	4	4	5	4	4	5	5	3
36.	5	4	4	5	5	4	3	1	4
37.	4	1	3	4	5	4	5	3	5
38.	1	2	4	4	4	4	4	4	3

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.



39.	5	5	5	4	4	5	5	5	4
40.	3	4	4	4	5	4	4	5	5
41.	4	4	4	5	4	4	3	3	5
42.	5	4	5	4	5	4	4	2	1
43.	4	4	5	3	4	4	4	4	3
44.	4	4	4	4	4	5	1	5	2
45.	4	4	5	3	5	4	5	5	5
46.	2	4	4	4	5	4	4	3	2
47.	2	5	5	4	1	4	4	5	3
48.	5	5	1	4	5	5	4	5	5
49.	2	5	5	4	1	4	4	4	3
50.	2	3	2	3	5	4	4	4	4
51.	4	4	4	4	2	4	4	5	5
52.	5	3	2	5	5	3	4	4	2
53.	4	5	5	5	4	4	3	5	3
54.	4	4	4	4	3	4	4	4	5
55.	3	4	1	4	4	5	3	4	5
56.	4	5	5	4	3	4	2	5	2
57.	4	4	5	5	4	4	5	5	1
58.	3	3	5	4	2	3	4	1	4
59.	4	5	5	4	1	4	4	5	5
60.	5	3	2	5	3	4	4	1	3
61.	3	4	4	3	4	4	3	5	1
62.	3	3	4	4	5	5	5	2	3
63.	5	4	4	4	5	4	5	5	2
64.	2	5	5	4	4	4	5	4	5
65.	4	4	5	5	3	4	5	3	3
66.	4	4	4	5	4	5	5	4	4
67.	3	3	4	4	5	4	4	3	5
68.	5	5	5	5	4	4	5	4	3
69.	5	3	2	4	4	4	5	2	5
70.	3	4	1	4	3	5	4	1	5
71.	3	5	5	4	3	5	4	3	4
72.	2	5	5	4	2	4	5	4	3
73.	4	4	5	5	3	4	3	5	4
74.	4	4	5	4	4	4	4	5	3
75.	3	4	4	4	5	5	4	4	4
76.	4	4	5	4	5	4	5	3	2
77.	4	5	4	4	5	4	4	4	5
78.	4	4	3	5	4	1	4	5	4
79.	3	3	4	4	3	5	3	4	3
80.	3	5	4	4	4	5	4	4	3
81.	4	4	4	4	3	4	5	3	4
82.	5	4	5	5	5	4	5	3	3
83.	5	4	4	4	5	4	4	2	4

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.



84.	3	4	3	1	2	4	4	3	3
85.	5	5	4	4	2	4	4	4	4
86.	1	4	5	3	1	5	4	5	3
87.	3	4	5	5	4	4	5	5	3
88.	1	2	5	5	4	4	4	5	2
89.	3	3	5	1	3	5	4	4	2
90.	1	5	1	3	5	5	5	3	1
91.	4	5	4	5	1	5	4	4	4
92.	3	4	4	5	2	3	4	3	5
93.	5	4	5	5	4	5	4	5	1
94.	5	3	4	3	5	4	5	4	3
95.	4	4	5	1	1	4	4	5	5
96.	4	1	3	2	2	4	4	4	3
97.	4	5	4	3	3	4	5	5	4
98.	1	4	2	3	5	4	5	4	3
99.	3	2	5	2	3	5	5	4	2
100.	3	4	4	1	2	4	4	3	2
101.	4	4	5	1	3	4	5	3	4
102.	3	3	4	2	3	4	4	5	3
103.	5	4	3	3	5	3	4	5	4
104.	3	3	5	4	5	4	4	4	5
105.	4	4	5	3	3	4	5	3	4
106.	4	4	4	3	1	5	4	2	5
107.	4	3	3	4	2	4	4	3	4
108.	1	4	4	4	2	4	4	4	4
109.	3	4	4	5	2	3	4	5	4
110.	4	4	5	5	4	4	4	3	4
111.	4	4	4	2	5	4	5	4	4
112.	3	3	5	2	5	4	4	4	4
113.	4	4	5	1	5	5	5	3	4
114.	4	5	4	4	4	4	3	2	5
115.	4	4	5	4	3	4	4	3	5
116.	4	4	5	3	5	4	4	4	5
117.	3	5	4	5	3	5	4	4	4
118.	5	3	2	1	5	4	5	5	4
119.	3	3	4	2	4	4	5	5	4
120.	3	5	4	4	3	4	5	3	4
121.	4	5	5	5	4	5	5	4	4
122.	4	4	5	1	4	5	4	5	4
123.	4	5	5	2	4	4	4	2	4
124.	4	4	3	3	3	4	4	5	5
125.	4	5	5	5	2	4	4	3	5
126.	4	5	3	3	3	5	5	4	4
127.	5	3	5	2	4	4	4	3	4

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.



128.	5	4	5	3	4	4	3	3	4
129.	4	4	3	3	4	1	4	5	4
130.	5	3	5	5	3	5	3	3	5
131.	4	5	5	5	2	5	4	3	4
132.	5	4	5	3	3	5	4	2	3
133.	4	4	4	1	4	4	4	5	4
134.	4	4	5	2	5	4	4	5	3
135.	4	5	4	2	1	4	3	5	4
136.	5	3	5	2	2	5	4	5	4
137.	4	5	5	4	4	4	5	4	4
138.	5	5	4	5	5	5	5	4	4
139.	5	3	4	5	4	4	4	4	3
140.	5	4	5	5	5	5	4	4	4
141.	4	5	4	4	5	5	4	4	5
142.	4	4	4	3	5	5	5	5	5
143.	4	4	3	5	4	4	4	4	4
144.	4	4	3	3	4	3	4	4	4
145.	5	4	4	5	4	4	5	5	4
146.	4	5	5	4	4	3	3	4	5
147.	5	2	3	3	4	4	4	5	4
148.	4	5	3	4	4	4	4	4	4
149.	5	4	5	4	5	4	4	5	5
150.	4	5	4	4	4	4	5	3	3
151.	3	4	3	3	5	3	5	3	4
152.	4	4	3	2	4	5	4	4	4
153.	5	4	4	3	4	3	5	5	4
154.	4	5	5	4	4	3	4	5	5
155.	4	5	4	4	4	4	4	4	5
156.	5	4	4	4	4	4	4	5	4
157.	4	4	4	3	4	5	4	3	5
158.	1	5	3	2	4	5	5	4	4
159.	4	4	4	3	5	5	4	5	4
160.	4	5	2	4	5	3	4	3	4
161.	5	4	5	5	5	1	3	3	4
162.	5	5	4	1	4	2	4	4	5
163.	4	3	4	2	4	3	5	5	4
164.	4	3	3	4	4	3	4	4	4
165.	5	3	4	4	1	2	4	4	4
166.	5	1	4	4	4	1	4	4	4
167.	5	4	4	4	4	1	5	4	5
168.	5	2	4	4	4	2	4	4	4
169.	4	3	4	5	5	3	4	5	4
170.	1	2	4	5	5	4	4	4	4
171.	5	4	4	4	4	3	3	4	5
172.	4	4	1	4	4	3	4	5	4

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

173.	4	4	4	4	4	4	4	5	4
174.	5	4	4	5	4	4	5	4	4
175.	4	5	5	4	5	5	4	4	3
176.	4	4	5	4	4	5	4	4	4
177.	4	5	4	4	3	2	5	3	4
178.	5	5	5	4	4	2	5	4	5
179.	2	2	4	5	3	1	5	4	4
180.	4	4	1	4	5	4	4	5	4
181.	4	4	5	4	4	4	3	1	3
182.	5	5	4	5	5	3	4	4	4
183.	5	5	4	4	5	5	3	3	4
184.	4	3	4	4	4	1	4	4	4
185.	4	4	5	5	5	2	4	4	5
186.	5	4	5	3	4	4	4	4	4
187.	5	3	5	4	2	5	4	5	4
188.	5	4	2	4	3	1	3	4	4
189.	4	4	1	3	2	2	5	4	5
190.	4	5	5	4	3	3	3	4	5
191.	4	5	3	5	4	5	3	4	5
192.	4	3	4	5	4	3	4	4	4
193.	4	4	5	5	4	2	4	4	4
194.	4	5	4	4	4	3	4	4	5
195.	4	4	5	4	5	3	4	5	2
196.	4	4	5	4	5	5	5	4	4
197.	3	5	4	5	4	5	5	4	3
198.	3	5	4	4	5	3	4	4	1
199.	5	5	4	4	4	1	4	4	5
200.	4	4	3	4	5	2	5	4	5
201.	4	4	4	3	5	2	4	4	5
202.	4	4	4	4	5	2	4	4	3
203.	4	4	4	4	4	4	4	4	5
204.	1	4	4	4	3	5	4	5	5
205.	4	4	4	4	5	5	4	5	4
206.	5	2	4	5	2	5	1	5	4
207.	4	5	5	1	5	4	4	4	3
208.	3	2	4	3	3	3	5	5	4
209.	5	3	3	4	4	5	5	4	4
210.	5	5	3	3	2	3	4	5	2
211.	5	4	4	4	3	5	4	5	4
212.	3	3	3	3	2	4	4	5	5
213.	4	5	4	4	5	3	4	4	5
214.	4	4	5	3	2	4	4	3	1
215.	5	4	5	4	3	4	4	5	3
216.	5	5	4	4	2	4	5	2	5
217.	5	4	4	4	3	3	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.



218.	4	4	2	3	5	2	4	3	5
219.	5	3	2	4	5	3	5	4	3
220.	3	3	3	3	5	4	4	2	1
221.	5	4	4	4	2	4	4	3	2
222.	5	4	5	3	4	4	4	2	3
223.	4	4	4	4	5	3	5	5	3
224.	5	3	3	3	5	2	5	2	2
225.	4	4	4	4	5	3	5	3	1
226.	4	4	4	5	5	4	4	2	1
227.	4	4	5	4	4	5	4	3	2
228.	2	5	5	5	3	1	5	5	3
229.	3	3	3	4	2	2	4	5	4
230.	5	4	5	4	3	4	5	5	3
231.	3	4	4	5	4	5	5	2	3
232.	5	3	3	4	4	4	5	4	4
233.	1	4	4	4	1	4	4	5	4
234.	5	4	4	5	3	5	5	5	5
235.	5	4	4	4	4	5	5	5	5
236.	4	4	4	5	5	5	2	5	2
237.	4	4	4	3	5	4	2	4	2
238.	5	1	5	5	5	4	1	4	1
239.	5	4	5	4	4	4	4	4	4
240.	5	4	2	5	1	5	4	4	4
241.	4	4	4	5	5	4	3	4	3
242.	4	5	5	4	1	5	5	4	5
243.	4	4	4	5	2	4	1	5	1
244.	5	3	5	4	2	5	2	4	2
245.	4	4	5	4	3	5	4	4	4
246.	1	3	5	4	4	4	5	5	5
247.	3	5	3	4	4	4	1	4	1
248.	3	1	4	5	1	5	2	4	2
249.	5	5	4	4	2	4	3	4	3
250.	3	2	1	4	4	5	5	5	5
251.	4	4	4	4	4	4	3	5	3
252.	4	2	2	4	5	3	2	5	2
253.	4	4	4	5	1	4	3	4	3
254.	5	4	4	4	2	3	3	4	3
255.	4	4	4	4	4	4	5	5	5
256.	3	5	4	4	1	4	5	4	5
257.	4	4	5	5	5	4	3	5	3
258.	4	3	5	4	1	4	1	5	1
259.	3	5	2	4	2	3	2	5	2
260.	4	2	2	4	4	1	2	4	2
261.	4	4	4	3	1	5	2	4	2
262.	4	4	4	4	5	5	4	5	4

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.



263.	4	4	4	4	1	4	5	4	5
264.	5	5	4	5	2	5	5	5	5
265.	4	4	4	4	4	4	5	4	5
266.	4	4	4	4	5	5	4	4	4
267.	3	5	4	3	1	4	3	4	3
268.	3	1	4	4	4	4	5	4	5
269.	4	2	2	4	3	4	3	4	3
270.	4	4	4	4	2	3	5	4	5
271.	4	4	4	5	1	4	4	4	4
272.	5	5	4	4	1	4	3	5	3
273.	4	4	4	4	5	4	4	5	4
274.	4	4	5	4	1	5	4	5	4
275.	4	4	4	5	2	5	4	4	4
276.	4	4	4	4	4	4	3	4	3
277.	4	5	5	4	5	5	2	4	2
278.	3	5	4	4	1	4	3	4	3
279.	4	4	4	5	5	4	4	4	4
280.	5	5	1	5	2	4	4	4	4
281.	3	3	4	4	4	4	4	4	4
282.	4	3	3	4	1	5	3	5	3
283.	4	3	4	4	2	5	2	5	2
284.	4	2	5	5	1	4	3	4	5
285.	5	3	5	4	4	4	4	4	5
286.	2	2	5	4	1	4	5	4	4
287.	3	5	3	4	5	4	1	4	4
288.	2	4	4	5	1	4	2	5	3
289.	3	3	5	4	3	4	4	4	4
290.	2	5	3	4	1	5	5	3	5
291.	4	3	1	4	5	5	5	4	5
292.	4	3	3	5	5	4	5	3	5
293.	5	4	5	4	4	4	4	4	4
294.	5	3	4	1	4	4	4	4	3
295.	4	4	5	4	3	3	5	4	4
296.	4	3	5	5	4	4	4	4	5
297.	4	5	4	4	3	4	5	3	4
298.	3	2	2	4	2	5	4	4	3
299.	4	5	4	4	3	4	5	5	4
300.	4	3	3	4	4	4	4	5	5
301.	4	4	5	4	5	5	4	4	4
302.	5	4	3	4	5	5	3	4	4
303.	4	4	4	4	4	5	3	4	5
304.	3	3	5	4	3	4	5	5	5
305.	5	4	5	4	2	5	5	4	2
306.	3	3	4	4	3	4	4	4	4
307.	4	5	4	5	4	1	3	5	2

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.



308.	1	2	2	5	2	4	2	3	2
309.	4	3	3	4	5	4	3	4	3
310.	4	4	5	5	2	4	4	4	4
311.	3	5	4	5	5	3	5	4	5
312.	3	3	5	4	4	4	3	5	4
313.	5	4	5	4	4	5	4	5	4
314.	4	5	4	4	4	4	4	4	3
315.	4	4	5	4	5	5	3	5	3
316.	5	4	5	5	5	4	2	4	2
317.	4	4	4	5	4	4	3	4	1
318.	4	1	3	5	4	4	4	4	2
319.	5	4	3	4	4	4	4	4	3
320.	5	5	4	4	5	5	5	5	3
321.	4	4	5	4	4	4	5	4	4
322.	5	4	5	4	4	4	3	4	5
323.	4	4	5	4	1	5	4	4	5
324.	4	5	3	4	5	4	5	4	5
325.	4	4	5	4	5	5	2	5	1
326.	3	1	5	5	5	4	5	4	1
327.	5	4	4	5	4	4	3	4	2
328.	4	5	4	4	4	3	4	4	3
329.	4	3	3	4	4	3	3	5	2
330.	4	3	4	4	5	4	3	4	3
331.	4	4	4	4	4	3	5	4	1
332.	4	4	2	5	5	4	3	4	2
333.	4	4	4	4	4	5	3	3	3
334.	5	5	5	3	5	4	2	4	1
335.	4	5	5	4	5	4	5	4	4
336.	4	2	1	3	5	3	5	4	1
337.	5	4	3	4	4	4	5	4	5
338.	4	3	5	4	3	2	5	4	1
339.	2	5	5	4	4	1	5	4	4
340.	4	4	5	4	3	2	4	5	5
341.	4	4	3	3	4	2	5	4	2
342.	3	4	1	4	4	3	4	3	3
343.	4	5	2	5	4	5	4	4	1
344.	4	3	3	5	4	3	4	3	4
345.	4	4	3	4	3	3	4	4	5
346.	4	4	2	4	5	2	5	4	4
347.	5	5	1	4	3	2	5	4	5
348.	4	5	1	5	3	3	4	4	4
349.	4	4	2	4	4	5	4	3	5
350.	4	5	3	4	4	5	4	4	4
351.	4	4	4	5	4	4	4	5	5
352.	4	3	3	3	4	3	4	5	1

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.



353.	4	5	3	4	5	3	4	4	2
354.	5	4	4	4	5	5	5	4	5
355.	4	4	4	4	4	3	5	4	2
356.	4	4	5	5	4	5	4	5	3
357.	4	4	5	5	5	5	4	4	5
358.	3	2	2	4	4	4	4	4	4
359.	3	4	2	5	4	3	3	5	3
360.	4	1	1	4	4	4	4	3	4
361.	5	4	4	4	4	5	4	4	5
362.	4	4	4	4	4	5	5	4	5
363.	4	5	3	4	1	5	1	4	5
364.	4	4	5	5	4	4	4	5	4
365.	4	5	1	4	5	3	3	5	3
366.	2	1	2	4	5	4	4	4	4
367.	3	3	4	4	4	5	4	1	5
368.	5	1	5	4	4	5	4	4	5
369.	5	2	1	5	4	4	5	4	4
370.	5	2	2	4	4	4	4	4	5
371.	4	4	3	4	4	4	4	4	5
372.	3	5	5	4	4	5	4	5	5
373.	4	4	3	5	5	4	4	4	5
374.	4	3	2	4	4	5	4	4	4
375.	5	4	3	1	4	4	4	4	5
376.	4	4	3	4	5	4	4	4	1
377.	4	5	5	3	4	4	5	5	5
378.	3	4	5	5	4	5	4	4	5
379.	3	2	3	4	4	5	4	4	4
380.	3	5	1	2	5	4	4	4	4
381.	4	4	2	5	5	4	4	5	5
382.	4	4	2	5	5	4	4	4	4
383.	5	4	2	4	4	5	4	4	2
384.	5	2	4	4	4	4	4	4	5
385.	4	5	5	4	5	5	4	3	5
386.	5	4	5	4	4	5	5	4	4
387.	4	4	5	4	5	5	4	4	4
388.	5	2	4	5	5	4	5	5	4
389.	3	5	3	4	5	5	5	4	4
390.	5	4	5	4	4	4	5	4	4
391.	5	5	3	4	5	5	4	3	5
392.	5	2	5	4	5	4	4	4	4
393.	4	5	4	1	5	5	5	4	4
394.	4	5	3	4	5	4	4	4	4
395.	4	4	4	4	5	5	5	5	4

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 6

Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Pesentase
Pria	245	62%
Wanita	150	38%
Total	395	100%

Lampiran 7

Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
17 - 21 Tahun	81	21%
22-30 Tahun	123	31%
31 - 39 Tahun	115	29%
> 40 Tahun	76	19%
Total	395	100%

Lampiran 8

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	99	25%
Pegawai Negeri/Swasta	108	27%
Profesional/Dosen/Guru	67	17%
Pengusaha	89	23%
Ibu Rumah Tangga	32	8%
Total	395	100%

© 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 9

Uji Validitas Bauran Pemasaran

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	r hitung	Keterangan
Bauran Pemasaran	Product	Butir 1	0.384	Valid
		Butir 2	0.387	Valid
		Butir 3	0.597	Valid
		Butir 4	0.724	Valid
		Butir 5	0.654	Valid
	Place	Butir 6	0.397	Valid
		Butir 7	0.375	Valid
		Butir 8	0.617	Valid
	Price	Butir 9	0.661	Valid
		Butir 10	0.371	Valid
	Promotion	Butir 11	0.511	Valid
		Butir 12	0.572	Valid
		Butir 13	0.496	Valid
		Butir 14	0.693	Valid
	Process	Butir 15	0.613	Valid
		Butir 16	0.554	Valid
		Butir 17	0.381	Valid
	People	Butir 18	0.586	Valid
		Butir 19	0.399	Valid
	Physical Edvidence	Butir 20	0.498	Valid
		Butir 21	0.516	Valid
		Butir 22	0.388	Valid

© 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.



Lampiran 10

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Variabel	Butir	r hitung	Keputusan
Kepuasan Pelanggan	Butir 23	0.524	Valid
	Butir 24	0.702	Valid
	Butir 25	0.805	Valid
	Butir 26	0.508	Valid
	Butir 27	0.576	Valid
	Butir 28	0.712	Valid
	Butir 29	0.498	Valid
	Butir 30	0.596	Valid
	Butir 31	0.762	Valid

Lampiran 11

Uji Reliabilitas *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keputusan
Bauran Pemasaran	0.755	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.917	Reliabel

© 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.





Lampiran 12

Analisis Deskriptif Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Pelanggan	395	2	5	4.05	.721
Product	395	3	5	4.68	.793
Place	395	2	5	4.73	.841
Price	395	3	5	4.70	.852
Promotion	395	3	5	4.71	.840
Process	395	2	5	4.69	.886
People	395	2	5	4.63	.788
Physical Edvidence	395	3	5	4.67	.964
Valid N (listwise)	395				

Lampiran 13

Tanggapan Responden Terhadap *Product*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 1	Bentuk atau model suatu barang yang disediakan untuk dijual terlihat menarik	4.65
Butir 2	Produk yang ditawarkan memiliki fitur aplikasi myIndiHome	4.67
Butir 3	Produk yang ditawarkan memiliki fitur khusus merekam video	4.82
Butir 4	Barang yang ditawarkan untuk dijual memiliki daya tahan lama	4.72
Butir 5	IndiHome memiliki keunikan dibandingkan produk sejenisnya	4.54



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 Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 14

Tanggapan Responden Terhadap *Place*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 6	Tempat membeli produk mudah dijangkau, misalnya: lokasi yang mudah dijangkau transportasi umum	4.80
Butir 7	Tempat penjualan jauh dari pesaing sejenisnya	4.67
Butir 8	Lokasi penjualan atau tempat penjualan yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal	4.74

Lampiran 15

Tanggapan Responden Terhadap *Price*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 9	Harga barang yang ditawarkan terjangkau	4.74
Butir 10	Harga barang yang ditawarkan dapat bersaing dengan perusahaan yang menawarkan kategori produk sejenis	4.66

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 16

Tanggapan Responden Terhadap *Promotion*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 11	Saya menggunakan IndiHome karena promosi dari media televise	4.75
Butir 12	Saya menggunakan IndiHome karena promosi dari media <i>online</i> seperti <i>email</i>	4.68
Butir 13	Saya menggunakan IndiHome karena promosi melalui penyebaran brosur	4.65
Butir 14	Bentuk promosi yang ditawarkan Telkom membuat pelanggan memilih IndiHome	4.73

Lampiran 17

Tanggapan Responden Terhadap *Process*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 15	Saya menggunakan IndiHome karena prosedur registrasi yang mudah dan cepat	4.66
Butir 16	Saya menggunakan IndiHome karena mekanisme pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau debit atau kredit.	4.68
Butir 17	Saya menggunakan IndiHome karena proses pemasangan alat dirumah yang cepat	4.73

© 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 18

Tanggapan Responden Terhadap *People*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 18	Saya senang menggunakan IndiHome karena karyawan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen	4.67
Butir 19	Saya senang menggunakan IndiHome karena karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang IndiHome.	4.59

Lampiran 19

Tanggapan Responden Terhadap *Physical Evidence*

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 20	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena desain interior yang menarik	4.64
Butir 21	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena bangunan mempunyai desain ekterior yang menarik	4.67
Butir 22	Saya merasa nyaman ketika berada ditempat registrasi atau Plasa Telkom karena karyawan memiliki penampilan kerapihan dan seragam yang menarik	4.70

© 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.





Lampiran 20
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	Rata-Rata Jawaban Responden
Butir 23	Saya merasa puas dengan produk dari layanan IndiHome	4.09
Butir 24	Saya memilih untuk tetap menggunakan IndiHome dalam jangka waktu yang lebih lama	3.82
Butir 25	Saya akan membeli produk IndiHome yang terbaru	4.25
Butir 26	Saya akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan	4.03
Butir 27	Saya akan membicarakan hal-hal baik tentang produk IndiHome ke orang lain	4.15
Butir 28	Saya tidak terlalu memperhatikan merek pesaing	3.96
Butir 29	Saya tidak terlalu sensitif terhadap harga pesaing	4.03
Butir 30	Saya akan menawarkan ide barang atau jasa kepada perusahaan	4.12
Butir 31	Saya puas dengan biaya pelayanan yang lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi menjadi lebih rutin	4.01

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

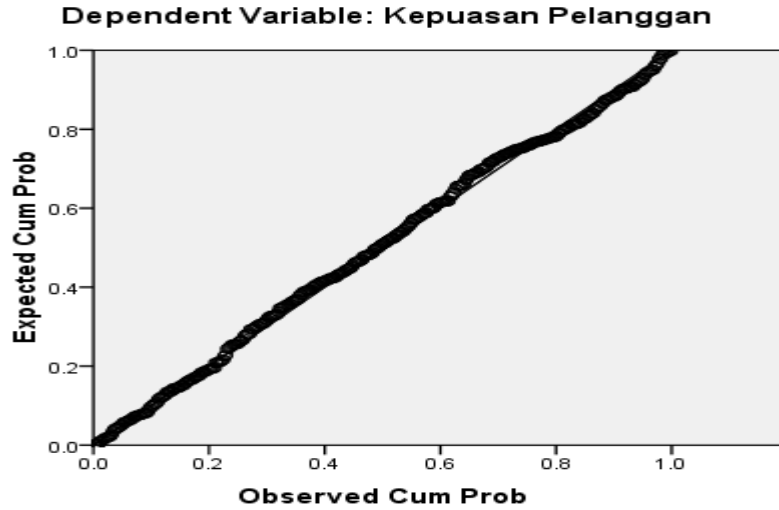
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Lampiran 21

Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 22

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.056	.416		0.00	0
BP	.621	.004	.637	18.659	0

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

© 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.



Lampiran 23

Hasil Uji Simultan (uji-f) ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1 Regression	47.65	7.00	6.81	197.161	.000
Residual	1.34	387.00	0.00		
Total	48.98	394.00			

a. Predictors: (Constant), Physical Edvidence, Process, Promotion, Product, Place, Price, People

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 24

Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.00	.003		0	0
Product	.429	.039	.302	4.896	0
Place	.371	.045	.387	5.685	0
Price	.359	.042	.376	4.382	0
1 Promotion	.621	.004	.435	18.659	0
Process	.617	.039	.335	15.421	0
People	.666	.043	.397	8.044	0
Physical Edvidence	.241	.031	.248	3.664	0

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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



Lampiran 25
Hasil Uji Kofisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.610	.598	.38671

Lampiran 26

Data Pelanggan Telkom di DKI Jakarta

No	LSTO	COUNT	%
1	STO CEMPAKA PUTIH	63,915	3.0%
2	STO EWSD KBY Baru	59,980	2.8%
3	STO SLIPI EWSD	58,999	2.7%
4	STO EWSD CIPETE	53,741	2.5%
5	AT&T KT2G (MBS)	48,873	2.3%
6	STO EWSD PLTB (MKR)	48,175	2.2%
7	STO ATT CIDA	47,412	2.2%
8	STO Tebet NEAX61E	43,722	2.0%
9	CIKINI (GB-2E) AT&T	41,178	1.9%
10	STO JATINEGARA	41,172	1.9%
11	STO Kelapa Gad. STDI	40,983	1.9%
12	Gatsu EWSD	38,924	1.8%
13	STO KALIBATA EWSD	37,968	1.8%
14	Speedy SCKG Huawei	34,663	1.6%
15	PASAR MINGGU AT&T	32,390	1.5%
16	STO Kedoya EWSD	32,313	1.5%
17	STO CIKINI EWSD	32,173	1.5%
18	STO Klender STDI/103	30,942	1.4%
19	STO Mampang	30,466	1.4%
20	STO TANJUNG PRIOK-C	29,559	1.4%
21	STO ATT BINTARO	28,727	1.3%
22	STO Semanggi EWSD	28,089	1.3%
23	STO Meruya EWSD	27,741	1.3%
24	Palmerah AT&T	27,222	1.3%
25	STO Penggilingan STD	27,198	1.3%



the world in your hand

Note: List Data Pertanggal 12 Mei 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.



26	Cenkareng NEAX	27,179	1.3%
27	STO Gandaria TDI/113	26,273	1.2%
28	STO Kranggan NEAX61E	26,128	1.2%
29	STO Rawamangun ATT	26,123	1.2%
30	Speedy SJT Huawei	25,392	1.2%
31	Speedy SGDA Huawei	24,368	1.1%
32	Semanggi AT&T	24,197	1.1%
33	STO Cawang NEAX61E	23,826	1.1%
34	Speedy SKBB Huawei	23,578	1.1%
35	Speedy SCPE Huawei	23,386	1.1%
36	Speedy SRMG Huawei	23,053	1.1%
37	STO EWSD KT2E (MBS)	22,839	1.1%
38	Speedy SKRG Huawei	22,368	1.0%
39	Speedy CPP Huawei	21,735	1.0%
40	Speedy SMBS Huawei	21,171	1.0%
41	Speedy STPR Huawei	21,101	1.0%
42	STO Palmerah EWSD	20,967	1.0%
43	Speedy SKLD Huawei	20,210	0.9%
44	Speedy SSLP Huawei	20,179	0.9%
45	GAMBIR EWSD	20,052	0.9%
46	Speedy STB Huawei	19,832	0.9%
47	Speedy SKAL Huawei	19,641	0.9%
48	STO EWSD KT1B (KOTA)	19,364	0.9%
49	STO GAMBIR EWSD	18,969	0.9%
50	STO JAGAKARSA EWSD	18,762	0.9%
51	Speedy SCWG Huawei	18,701	0.9%
52	Speedy SPLT Huawei	18,473	0.9%
53	STO Pasar Rebo STDI	18,249	0.8%
54	Speedy SBIN Huawei	18,198	0.8%
55	Speedy CKN Huawei	18,197	0.8%
56	STO Tegal Alur EWSD	18,173	0.8%
57	Speedy SKLG Huawei	18,149	0.8%
58	Speedy SCID Huawei	18,061	0.8%
59	STO Cenkareng EWSD	17,937	0.8%
60	Speedy SJAG Huawei	17,841	0.8%
61	Speedy SPLM Huawei	17,754	0.8%
62	Speedy SPSM Huawei	16,884	0.8%
63	STO EWSD CILA	16,424	0.8%
64	ANCOL-B EWSD	15,885	0.7%
65	GAMBIR AT&T	14,853	0.7%
66	STO KEMANG ATT	14,133	0.7%
67	Speedy SPSRB Huawei	13,867	0.6%

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



68	STO Pondok Kela. 61E	13,094	0.6%
69	Speedy SPGG Huawei	13,083	0.6%
70	STO ATT SNTA	12,294	0.6%
71	Softswitch KBB	11,521	0.5%
72	Speedy SPDK Huawei	11,053	0.5%
73	Speedy SANC Hwawei	10,716	0.5%
74	STO Buish EWSD	10,504	0.5%
75	Speedy SSNT Hwawei	10,458	0.5%
76	Speedy SCIL Hwawei	10,332	0.5%
77	Softswitch SEMANGGI1	10,259	0.5%
78	Speedy SKDY Huawei	10,094	0.5%
79	Speedy GBR Huawei	9,991	0.5%
80	Speedy SSMG Huawei	9,937	0.5%
81	Speedy STGA Huawei	9,502	0.4%
82	Speedy SPIK Huawei	9,291	0.4%
83	STO ATT KMYA	8,928	0.4%
84	Gatsu AT&T	8,652	0.4%
85	STO Pulogebang STDI	7,938	0.4%
86	STO Softswitch SLIPI	6,615	0.3%
87	Speedy SPGB Huawei	6,437	0.3%
88	Dlu SLPC	6,364	0.3%
89	Speedy SKT Hwawei	6,274	0.3%
90	Speedy SKMG Huawei	6,069	0.3%
91	Speedy SKMY Hwawei	5,824	0.3%
92	AT&T ANCC (RSM)	5,571	0.3%
93	Softswitch KLG	5,499	0.3%
94	STO Cibubur DLU	5,145	0.2%
95	STO Kapuk EWSD	4,888	0.2%
96	Speedy SCBB Huawei	4,704	0.2%
97	Softswitch TEBET	4,351	0.2%
98	STO EWSD TANAH KUSIR	3,817	0.2%
99	Softswitch JT	3,714	0.2%
100	STO PASAR MINGGU ATT	3,516	0.2%
101	Softswitch Sunter	3,445	0.2%
102	Speedy SGTS Huawei	3,057	0.1%
103	Speedy SJIA Huawei	2,744	0.1%
104	STO EWSD MRDA	2,590	0.1%
105	Softswitch PI KAPUK	2,527	0.1%
106	Speedy SMRD Hwawei	2,453	0.1%
107	STO Kosambi DLU TGA	2,362	0.1%
108	Softswitch GAMBIR	2,304	0.1%
109	Speedy CKN Siemens	2,157	0.1%

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.



110	Speedy SMRY Alcatel	1,977	0.1%
111	Speedy DTM Huawei	1,942	0.1%
112	Softswitch TJ Priok	1,894	0.1%
113	Speedy SPLM Alcatel	1,710	0.1%
114	Softswitch KALIBATA	1,571	0.1%
115	Softswitch Jagakarsa	1,401	0.1%
116	SoftSwitch Gandaria	1,375	0.1%
117	Speedy SKSB Huawei	1,211	0.1%
118	STO CKGB Duta Garden	1,187	0.1%
119	Speedy CPP Alcatel	1,127	0.1%
120	Speedy SSMG Alcatel	1,094	0.1%
121	Softswitch CAWANG	1,066	0.0%
122	Speedy SSLP Siemens	1,032	0.0%
123	Speedy SCKG Alcatel	1,006	0.0%
124	Softswitch PSR REBO	1,000	0.0%
125	Speedy STNK Huawei	993	0.0%
126	Speedy SSMG Siemens	842	0.0%
127	Softswitch Cilincing	716	0.0%
128	Speedy SDTG Huawei	692	0.0%
129	SoftSwitch Ancol	688	0.0%
130	Speedy SKDY Siemens	642	0.0%
131	Softswitch GPON Bara	525	0.0%
132	Speedy SPIK Alcatel	345	0.0%
133	Softswitch MARUNDA	322	0.0%
134	Speedy STGA Alcatel	311	0.0%
135	Speedy SKSB Alcatel	259	0.0%
136	NULL	144	0.0%
137	Speedy SSLP Alcatel	116	0.0%
138	AT&T Kebayoran Baru	84	0.0%
139	Semanggi HOST	71	0.0%
140	STO Cileungsi EWSD	44	0.0%
141	Speedy SJIA Alcatel	38	0.0%
142	Softswitch MERUYA	32	0.0%
143	GAMBIR TANDEM	30	0.0%
144	STO Lengkong EWSD	28	0.0%
145	Speedy SGTS Siemens	27	0.0%
146	STO DLU SEPATAN	20	0.0%
147	Softswitch GPON TIMU	17	0.0%
148	STO EWSD SUKMAJAYA	16	0.0%
149	Softswitch CENKARENG	14	0.0%
150	STO ATT SERPONG	14	0.0%
151	Softswitch PSM	13	0.0%

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

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



152	Softswitch PALMERAH	12	0.0%
153	STO Pakulonon(LKG)	12	0.0%
154	SoftSwitch RWMANGUN	11	0.0%
155	STO NEAX CINERE	9	0.0%
156	Softswitch DEPOK	7	0.0%
157	STO Legok NEAX	6	0.0%
158	STO YOGYAKARTA	6	0.0%
159	KALIBATA AT&T	5	0.0%
160	Softswitch CIBINONG	5	0.0%
161	SOFTSWITCH TANGERANG	5	0.0%
162	Speedy SCDG Huawei	5	0.0%
163	STO Tangerang DLU	5	0.0%
164	NEAX CILEDUG	4	0.0%
165	Softswich KEDOYA	4	0.0%
166	Softswitch Cideng	4	0.0%
167	Softswitch KEMAYORAN	4	0.0%
168	Softswitch KOSAMBI	4	0.0%
169	STO BABELAN DLU NEAX	4	0.0%
170	STO EWSD Btr Gebang	4	0.0%
171	STO EWSD Ciputat	4	0.0%
172	STO Pasar Kemis EWSD	4	0.0%
173	STO TARUMAJAYA EWSD	4	0.0%
174	Softswich CIPUTAT	3	0.0%
175	Softswitch CILEDUG	3	0.0%
176	Softswitch GATSU	3	0.0%
177	STO PASIR MAUNG AWS	3	0.0%
178	STO Pondok Gede 61E	3	0.0%
179	BINTARO AT&T	2	0.0%
180	Softswitch CIPETE	2	0.0%
181	SOFTSWITCH DUMMY UC	2	0.0%
182	Softswitch Jababeka	2	0.0%
183	SoftSwitch KLARI	2	0.0%
184	SoftSwitch PGG	2	0.0%
185	Softswitch SukmaJaya	2	0.0%
186	Softswitch TEGALALUR	2	0.0%
187	SOFTSWITCH TIGARAKSA	2	0.0%
188	Speedy SCPA Huawei	2	0.0%
189	Speedy SPDE Huawei	2	0.0%
190	STO Cisalak DLU	2	0.0%
191	STO E.N Jonggol	2	0.0%

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

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



192	STO KARAWANG NE(SA)	2	0.0%
193	STO Kranji STDI/113	2	0.0%
194	TDSL GB1 GOMBONG	2	0.0%
195	AT&T CIPETE	1	0.0%
196	AT&T CIPUTAT	1	0.0%
197	BPP BALIKPAPAN	1	0.0%
198	BTM TLX TWK 1000	1	0.0%
199	CEMPAKA PUTIH A AT&T	1	0.0%
200	Kebayoran baru AT&T	1	0.0%
201	Softswitch CIBITUNG	1	0.0%
202	Softswitch CILEUNGI	1	0.0%
203	SOFTSWITCH CIPONDOH	1	0.0%
204	Softswitch JIA	1	0.0%
205	Softswitch M Karang	1	0.0%
206	SOFTSWITCH PDK AREN	1	0.0%
207	Speedy CislakHuawei	1	0.0%
208	SPEEDY MDN	1	0.0%
209	SPEEDY RANCAEKEK	1	0.0%
210	Speedy SBGG Huawei	1	0.0%
211	Speedy SCLS Hwawei	1	0.0%
212	Speedy SCNE Huawei	1	0.0%
213	Speedy SGTS Alcatel	1	0.0%
214	Speedy SKDY Alcatel	1	0.0%
215	Speedy SLGK Huawei	1	0.0%
216	STO 61E DANAU INDAH	1	0.0%
217	STO SERUA INDAH	1	0.0%
218	STO ATT CIANGSANA	1	0.0%
219	STO BALARAJA	1	0.0%
220	STO Bekasi STDI/113	1	0.0%
221	STO E.N Sentul	1	0.0%
222	STO Ejjip NEAX61E	1	0.0%
223	STO EWSD DEPOK	1	0.0%
224	STO Pekayon STDI/113	1	0.0%
225	STO RAJAGALUH EWSD	1	0.0%
226	STO RLU Bojong Gede	1	0.0%
227	STO SUKARESMI NEAX	1	0.0%
228	STO Tangerang EWSD	1	0.0%
229	TOTAL	2,156,916	100.0%

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



Lampiran 27

Data Penduduk Jakarta Selatan pada Mampang Prapatan

Kabupaten/Kota Adm <i>Regency/Municipality</i>	Jenis Kelamin (<i>Orang/Person</i>)		Jumlah/ <i>Total</i> (<i>Orang/Person</i>)	Rasio Jenis Kelamin <i>Sex Ratio</i>
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kep Seribu	11 720	11 620	23 340	100,89
Kepulauan Seribu Selatan	4 766	4 795	9 561	99,40
Kepulauan Seribu Utara	6 954	6 825	13 779	101,89
Jakarta Selatan	1 096 469	1 089 242	2 185 711	100,98
Jagakarsa	185 357	182 159	367 516	101,76
Pasarminggu	152 652	150 389	303 041	101,50
Gilandak	97 920	101 080	199 000	96,87
Pesanggrahan	111 063	109 408	220 471	101,51
Kebayoran Lama	152 244	152 892	305 136	99,58
Kebayoran Baru	71 167	72 181	143 348	98,60
Mampang Prapatan	74 606	70 891	145 497	105,24
Pancoran	77 052	75 873	152 925	101,55
Tebet	104 716	105 951	210 667	98,83
Setiabudi	69 692	68 418	138 110	101,86
Jakarta Timur	1 436 128	1 407 688	2 843 816	101,81
Pasar Rebo	104 935	103 174	208 109	101,70
Ciracas	136 480	134 082	270 562	101,79
Cipayung	135 419	132 972	268 391	101,84
Makasar	99 021	98 634	197 655	100,39
Kramat Jati	144 740	144 064	288 804	100,47
Latinegara	140 541	131 655	272 196	106,75
Duren Sawit	196 770	199 321	396 091	98,72
Cakung	271 213	255 433	526 646	106,18
Pulogadung	131 602	133 245	264 847	98,77
Matraman	75 407	75 108	150 515	106,40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI Kian Gie dan Institut Teknologi dan Bisnis IBI Kian Gie (IBIKGG)

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Rizky Saad Syahrani
NIM : 65130414
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat lengkap : Jalan Lapangan Pors XI No. 13
RT 16 RW 04 Serdang Kemayoran, Jakarta
Kode Pos : 10650
Telp. Kantor : -
Telp. Rumah : -
No HP : 0811 1707 991

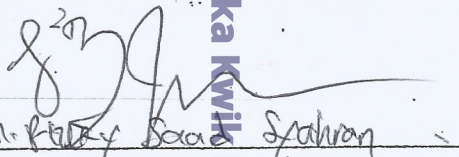
Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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, 26 September 2017

Yang membuat pernyataan,


M. Rizky Saad Syahrani

(Nama Lengkap)

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip, menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG
3. Pengutipan harus mencantumkan nama penulis, institusi, dan tahun terbit
4. Penyalinan untuk tujuan pendidikan diperbolehkan
5. Penyalinan untuk tujuan komersial dilarang
6. Penyalinan untuk tujuan penelitian, penulisan, dan penyusunan karya ilmiah diperbolehkan
7. Penyalinan untuk tujuan lain-lain harus seizin IBIKKG
8. Penyalinan untuk tujuan lain-lain harus seizin IBIKKG
9. Penyalinan untuk tujuan lain-lain harus seizin IBIKKG
10. Penyalinan untuk tujuan lain-lain harus seizin IBIKKG