

# Lampiran

1

## © 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.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS



## Lampiran I

### © 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.

## Kuesioner

### Kuesioner Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Multi Jaya Gemilang

Saya Marshelinus Liandry, Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) yang sedang melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Multi Jaya Gemilang, meminta waktu Bapak / Ibu / Saudara / i untuk mengisi kuesioner dibawah

#### Alamat email \*

Alamat email yang valid .....

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

#### Nama \*

Teks jawaban singkat .....

#### Usia

- <17
- 17 - 25
- 26 - 35
- >35

#### Jenis Kelamin \*

- Laki - laki
- Perempuan

#### Pekerjaan \*

- Pelajar / Mahasiswa
- Wiraswasta
- Karyawan
- Lainnya...

#### Apakah anda pernah menggunakan jasa percetakan PT. Multi Jaya Gemilang? \*

- Ya
- Tidak

Jika "Tidak", silahkan berhenti mengisi, dan jika "Ya" silahkan lanjutkan ke bagian berikut.

Deskripsi (opsional)

## Pertanyaan Mengenai Harga

(deskripsi opsional)

Harga Produk yang dibuat PT Multi Jaya Gemilang terjangkau \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga produk PT. Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga dari PT. Multi Jaya Gemilang dapat bersaing dengan perusahaan lain \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga Produk sesuai dengan manfaat yang saya rasakan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Potongan harga yang diberikan PT Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kebutuhan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



## Pertanyaan Mengenai Harga

(deskripsi opsional)

Harga Produk yang dibuat PT Multi Jaya Gemilang terjangkau \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga produk PT. Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga dari PT. Multi Jaya Gemilang dapat bersaing dengan perusahaan lain \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga Produk sesuai dengan manfaat yang saya rasakan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Potongan harga yang diberikan PT Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kebutuhan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

## Pertanyaan Mengenai Kualitas Produk

Deskripsi (opsional)

**Hasil Cetak PT. Multi Jaya Gemilang bisa digunakan dalam jangka waktu yang lama \***

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Produk yang dibuat sesuai dengan permintaan konsumen \***

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Adanya penjelasan mengenai detail produk percetakan yang akan dibuat \***

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Produk yang dibuat sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan konsumen \***

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Design Produk yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masa kini \***

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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



## Pertanyaan Mengenai Kualitas Layanan

Deskripsi (opsional)

Percetakan PT. Multi Jaya Gemilang mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

PT. Multi Jaya Gemilang memberikan tanggapan yang baik saat timbul masalah \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Percetakan PT. Multi Jaya Gemilang mampu mendapatkan kepercayaan konsumen \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

⋮

PT. Multi Jaya Gemilang menjaga dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

PT. Multi Jaya Gemilang menyerahkan produk dalam keadaan yang baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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



## Kepuasan Konsumen

Deskripsi (opsional)

Saya puas dengan kualitas produk PT. Multi Jaya Gemilang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Jika saya membeli produk serupa maka saya akan membeli produk dari perusahaan lain \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

Pilihan saya untuk mendapatkan produk dari PT Multi jaya gemilang adalah pilihan yang bijak \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

⋮

Saya merasa membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang adalah keputusan yang buruk \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat tidak setuju

Saya tidak senang dengan apa yang saya lakukan dengan membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Tidak Setuju

Deskripsi

Deskripsi (opsional)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Lampiran I

Harga

©

No.	H1	H2	H3	H4	H5	Total
1	3	4	4	3	4	18
2	5	4	5	4	5	23
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	3	4	4	19
7	3	4	3	3	3	16
8	5	4	5	5	4	23
9	4	3	4	4	4	19
10	5	5	5	4	3	22
11	5	4	4	5	5	23
12	4	4	4	4	4	20
13	4	5	5	5	4	23
14	5	4	4	5	4	22
15	3	4	4	4	3	18
16	5	4	5	5	5	24
17	5	5	4	5	5	24
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	3	4	19
20	5	5	5	5	5	25
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	5	5	4	22
24	4	4	4	4	3	19
25	4	4	3	4	3	18
26	4	4	5	4	4	21
27	3	4	4	5	5	21
28	4	4	4	5	4	21
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	4	5	4	5	4	22
32	3	3	3	3	2	14
33	4	4	4	4	4	20
34	4	5	4	5	4	22
35	5	5	5	5	5	25
36	2	2	1	1	1	7
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	5	5	4	22
39	4	4	5	5	4	22

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.



### Harga (Lanjutan)

No.	H1	H2	H3	H4	H5	Total
40	4	4	4	4	4	20
41	5	5	4	4	5	23
42	3	4	4	3	4	18
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	3	4	4	19
45	4	5	4	3	5	21
46	5	5	4	5	5	24
47	4	4	4	3	3	18
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	5	4	5	5	4	23
52	4	3	3	3	3	16
53	5	5	5	5	5	25
54	4	4	5	4	4	21
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	4	3	3	3	4	17
58	4	4	5	5	4	22
59	3	4	3	4	3	17
60	4	4	5	5	4	22
61	4	5	4	4	5	22
62	4	4	5	5	4	22
63	5	4	5	4	4	22
64	4	4	5	5	4	22
65	3	4	4	4	3	18
66	4	4	3	4	3	18
67	3	4	3	3	4	17
68	5	5	5	5	4	24
69	4	5	3	3	3	18
70	4	4	4	5	5	22
71	4	4	4	5	4	21
72	5	4	4	4	4	21
73	5	5	5	5	5	25
74	2	2	3	2	2	11
75	5	5	5	5	5	25
76	4	5	4	4	4	21
77	4	5	5	4	5	23
78	4	4	3	4	3	18
79	4	5	5	4	4	22

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

### Harga (Lanjutan)

No.	H1	H2	H3	H4	H5	Total
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	5	4	5	22
83	4	4	5	4	4	21
84	3	4	5	5	4	21
85	5	5	5	5	5	25
86	2	3	2	4	2	13
87	5	4	5	5	5	24
88	4	5	4	5	4	22
89	5	5	5	4	4	23
90	4	4	5	5	5	23
91	4	4	4	5	5	22
92	5	5	4	4	5	23
93	4	4	5	5	4	22
94	5	4	5	5	5	24
95	5	5	4	4	5	23
96	5	5	4	5	5	24
97	4	4	4	5	5	22
98	5	4	5	5	5	24
99	5	4	4	4	4	21
100	4	4	4	4	5	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.

## Kualitas Produk

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Total
1	3	4	5	4	4	20
2	4	5	4	5	5	23
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	5	5	22
6	4	4	3	4	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	5	5	5	23
9	4	3	4	3	3	17
10	4	4	4	4	5	21
11	4	4	4	5	5	22
12	5	5	5	5	5	25
13	5	4	5	5	5	24
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	4	5	5	24
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	5	5	22
18	5	4	4	5	5	23
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	3	4	4	3	4	18
22	4	4	4	5	4	21
23	5	5	5	4	4	23
24	4	4	4	4	3	19
25	4	5	4	4	4	21
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	4	4	5	22
28	4	4	5	5	5	23
29	5	5	5	5	5	25
30	4	5	4	5	4	22
31	5	4	5	4	5	23
32	4	4	3	4	3	18
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	4	5	23
35	5	5	5	5	5	25
36	2	2	3	3	2	12
37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	4	5	4	22
39	5	4	4	5	5	23

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.



### Kualitas Produk (Lanjutan)

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Total
40	4	4	3	3	3	17
41	5	5	4	4	3	21
42	4	4	4	4	5	21
43	5	4	4	4	5	22
44	4	5	5	5	5	24
45	4	4	3	4	4	19
46	4	5	5	5	5	24
47	3	3	4	3	4	17
48	4	5	5	5	5	24
49	5	5	4	4	5	23
50	3	4	4	4	4	19
51	4	4	4	5	4	21
52	4	4	5	5	5	23
53	5	5	5	5	5	25
54	4	5	5	4	4	22
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	3	3	2	3	4	15
58	5	4	5	4	5	23
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	5	5	4	22
61	5	4	4	4	5	22
62	4	4	4	4	5	21
63	3	5	5	5	4	22
64	4	5	4	4	5	22
65	3	5	5	5	3	21
66	4	4	5	4	5	22
67	4	4	3	3	3	17
68	4	4	5	5	4	22
69	3	5	5	5	5	23
70	5	5	5	5	4	24
71	5	4	5	5	4	23
72	5	5	5	5	5	25
73	5	4	4	4	4	21
74	3	2	3	2	2	12
75	5	5	5	5	5	25
76	5	4	4	4	4	21
77	5	4	4	5	4	22
78	3	4	3	3	4	17
79	5	5	4	4	5	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### Kualitas Produk (Lanjutan)

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Total
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	5	5	4	22
83	4	5	5	4	4	22
84	5	5	5	4	5	24
85	4	5	5	5	4	23
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	5	4	21
88	5	4	5	4	5	23
89	5	4	4	5	5	23
90	5	4	5	4	5	23
91	4	4	5	5	4	22
92	4	5	5	4	5	23
93	4	4	4	4	4	20
94	5	5	4	4	5	23
95	4	4	5	4	4	21
96	4	4	4	5	5	22
97	5	4	4	5	4	22
98	4	5	5	4	4	22
99	5	4	5	4	4	22
100	5	5	5	4	5	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

## Kualitas Layanan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Total
1	4	4	3	4	4	19
2	5	4	5	5	5	24
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	5	23
6	4	5	5	5	5	24
7	5	4	4	4	5	22
8	5	5	4	4	4	22
9	5	4	5	5	4	23
10	5	5	4	4	4	22
11	5	5	5	4	4	23
12	5	4	5	5	5	24
13	4	5	5	4	4	22
14	5	5	5	4	4	23
15	5	5	4	4	5	23
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	4	4	23
18	5	5	4	4	4	22
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	3	4	3	18
22	5	4	5	4	5	23
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	5	5	5	23
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	5	5	5	23
28	4	5	4	4	5	22
29	5	5	5	5	5	25
30	5	4	5	4	5	23
31	4	5	4	5	5	23
32	3	3	3	4	3	16
33	4	5	4	4	4	21
34	4	5	4	5	4	22
35	5	5	5	5	5	25
36	2	2	2	2	3	11
37	4	5	5	4	5	23
38	5	4	4	4	5	22
39	4	4	5	5	4	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

### Kualitas Layanan (Lanjutan)

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Total
40	4	4	4	4	3	19
41	4	4	4	5	4	21
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	4	4	4	21
44	4	5	4	5	4	22
45	4	3	4	3	5	19
46	5	4	5	5	5	24
47	4	4	3	4	5	20
48	5	4	5	5	5	24
49	4	5	3	4	5	21
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	5	5	4	22
52	5	4	4	3	3	19
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	3	3	3	3	4	16
58	5	5	5	5	5	25
59	3	4	4	3	3	17
60	4	5	4	4	5	22
61	4	4	5	5	5	23
62	4	5	4	4	5	22
63	4	4	3	3	5	19
64	4	5	5	5	4	23
65	4	5	4	3	4	20
66	5	4	4	4	4	21
67	4	4	4	4	3	19
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	5	5	5	23
70	3	3	3	3	3	15
71	4	3	5	5	5	22
72	5	5	4	4	4	22
73	4	5	5	4	3	21
74	3	3	2	2	3	13
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	5	5	22
77	5	4	4	4	5	22
78	4	4	4	4	3	19
79	5	4	4	5	5	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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.

### Kualitas Layanan (Lanjutan)

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Total
80	4	3	3	3	4	17
81	4	5	4	4	5	22
82	4	4	4	4	5	21
83	5	4	4	5	4	22
84	5	4	4	4	4	21
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	4	4	20
88	4	5	4	5	4	22
89	4	5	5	4	5	23
90	5	4	4	5	5	23
91	4	5	4	4	4	21
92	5	4	5	5	4	23
93	4	5	5	4	5	23
94	4	4	5	5	5	23
95	5	5	4	5	5	24
96	5	4	5	5	5	24
97	5	5	4	4	4	22
98	4	4	5	4	4	21
99	4	4	4	5	5	22
100	5	4	4	4	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



## Kepuasan Konsumen

No.	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	5	4	5	23
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	5	5	4	22
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	4	4	5	23
9	4	3	5	4	5	21
10	5	5	5	4	4	23
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	5	5	5	23
13	4	5	5	4	4	22
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	5	25
17	5	4	4	5	5	23
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	5	5	5	5	5	25
21	3	4	3	3	4	17
22	4	1	4	1	1	11
23	4	5	4	5	4	22
24	5	5	4	4	4	22
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	4	4	4	22
27	4	3	4	4	4	19
28	5	4	4	4	5	22
29	5	5	5	4	4	23
30	4	4	4	5	4	21
31	5	5	4	5	5	24
32	4	3	4	3	3	17
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	5	25
36	2	2	2	2	3	11
37	5	5	4	4	4	22
38	4	4	4	5	5	22
39	4	5	5	4	4	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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.

### Kepuasan Konsumen (Lanjutan)

No.	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	Total
40	4	5	4	5	5	23
41	4	4	4	5	5	22
42	4	3	4	4	4	19
43	4	4	4	5	5	22
44	4	4	4	4	4	20
45	4	5	4	5	4	22
46	5	5	4	5	5	24
47	4	5	5	5	4	23
48	5	5	5	5	5	25
49	5	4	5	5	4	23
50	4	4	3	3	4	18
51	5	4	5	4	4	22
52	4	3	4	4	4	19
53	5	5	5	5	5	25
54	4	5	4	5	4	22
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	3	4	3	3	3	16
58	4	5	5	5	4	23
59	4	4	3	4	4	19
60	4	4	5	5	5	23
61	4	5	5	5	5	24
62	5	4	4	4	4	21
63	4	5	5	5	5	24
64	4	4	5	5	4	22
65	4	2	4	5	5	20
66	4	4	5	5	5	23
67	3	3	3	3	3	15
68	5	4	4	4	4	21
69	3	4	5	5	5	22
70	3	3	3	3	3	15
71	5	3	4	4	4	20
72	4	4	4	3	4	19
73	5	5	4	4	5	23
74	2	3	3	3	3	14
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	5	4	5	22
77	4	4	4	4	5	21
78	4	3	3	4	3	17
79	5	4	4	5	4	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IB 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.

### Kepuasan Konsumen (Lanjutan)

No.	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	Total
80	4	3	3	4	4	18
81	5	5	5	4	4	23
82	5	4	5	5	4	23
83	5	5	4	5	5	24
84	4	5	4	4	4	21
85	5	4	5	5	5	24
86	5	3	3	3	3	17
87	4	4	3	4	5	20
88	5	5	5	5	5	25
89	5	4	5	4	4	22
90	4	5	5	5	5	24
91	5	4	4	4	4	21
92	4	4	4	5	5	22
93	5	4	4	5	4	22
94	4	5	4	4	5	22
95	5	4	4	4	4	21
96	5	4	5	5	5	24
97	4	5	4	4	4	21
98	4	5	4	4	4	21
99	4	4	5	5	4	22
100	5	4	5	5	5	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



Lampiran II

Hasil Output

1) Uji Validitas

**Pengujian Validitas Variabel Harga**

No.	Butir Pernyataan	Factor Loading	P-value	Keputusan
1	H1	0,851	< 0,001	Valid
2	H2	0,794	< 0,001	Valid
3	H3	0,836	< 0,001	Valid
4	H4	0,820	< 0,001	Valid
5	H5	0,865	< 0,001	Valid

**Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk**

No.	Butir Pernyataan	Factor Loading	P-value	Keputusan
1	KP1	0,689	< 0,001	Valid
2	KP2	0,780	< 0,001	Valid
3	KP3	0,768	< 0,001	Valid
4	KP4	0,780	< 0,001	Valid
5	KP5	0,782	< 0,001	Valid

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.



### Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan

No.	Butir Pernyataan	Factor Loading	P-value	Keputusan
1	KP1	0,768	< 0,001	Valid
2	KP2	0,685	< 0,001	Valid
3	KP3	0,838	< 0,001	Valid
4	KP4	0,824	< 0,001	Valid
5	KP5	0,714	< 0,001	Valid

### Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

No.	Butir Pernyataan	Factor Loading	P-value	Keputusan
1	KP1	0,677	< 0,001	Valid
2	KP2	0,767	< 0,001	Valid
3	KP3	0,787	< 0,001	Valid
4	KP4	0,867	< 0,001	Valid
5	KP5	0,825	< 0,001	Valid

### 2. Realibilitas (Cronbach Alpha)

#### Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Harga	0,890
2	Kualitas Produk	0,817
3	Kualitas Layanan	0,824
4	Kepuasan Konsumen	0,844

© 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.

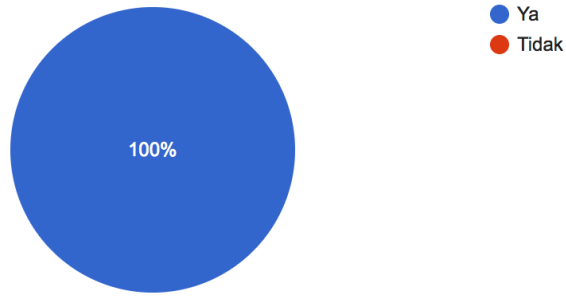


### 3. Profil Responden

#### a. Presentase Responden berdasarkan pengalaman penggunaan jasa percetakan PT. Multi Jaya Gemilang

##### Apakah anda pernah menggunakan jasa percetakan PT. Multi Jaya Gemilang?

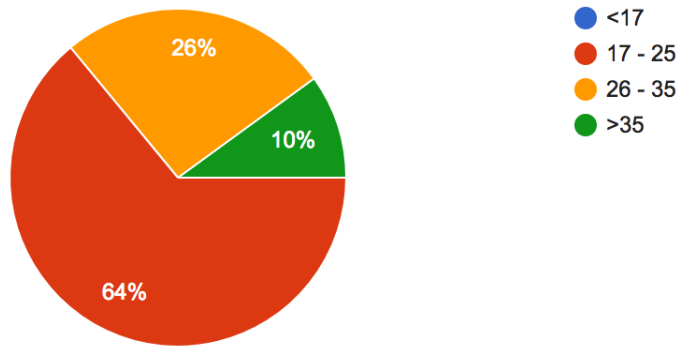
100 tanggapan



#### b. Presentase Responden Berdasarkan Usia

##### Usia

100 tanggapan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

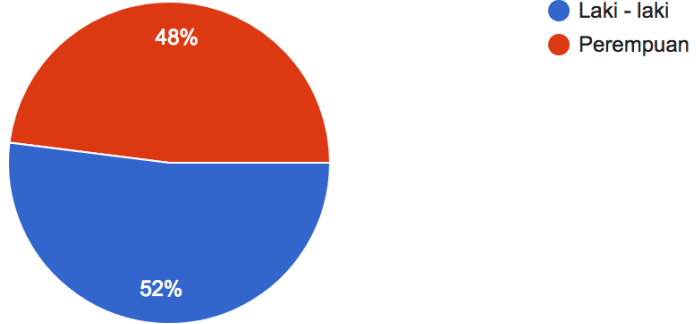
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



### c. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### © Jenis Kelamin

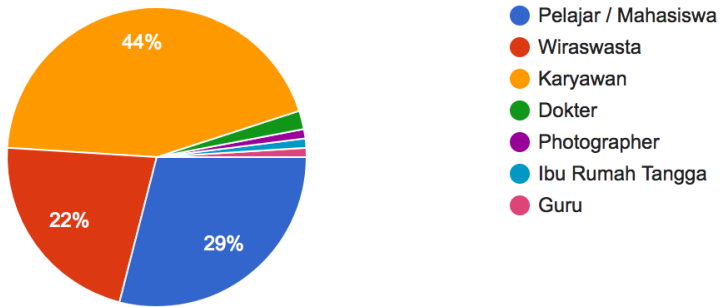
100 tanggapan



### d. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

#### Pekerjaan

100 tanggapan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

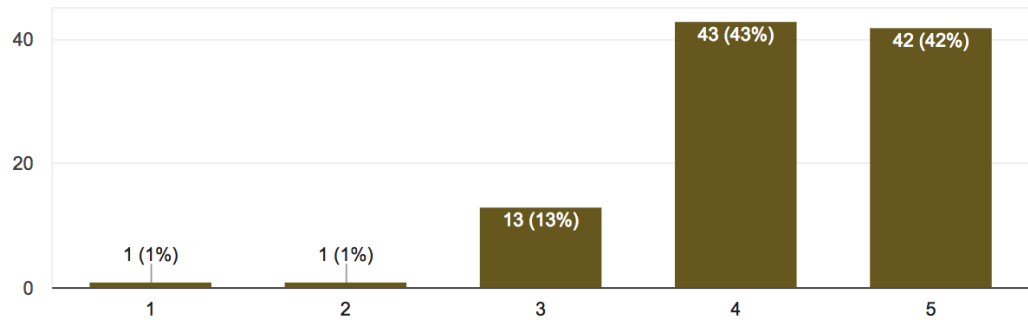
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



#### 4. Statistik Deskriptif Tiap Variabel

##### Ⓒ Harga dari PT. Multi Jaya Gemilang dapat bersaing dengan perusahaan lain

100 tanggapan

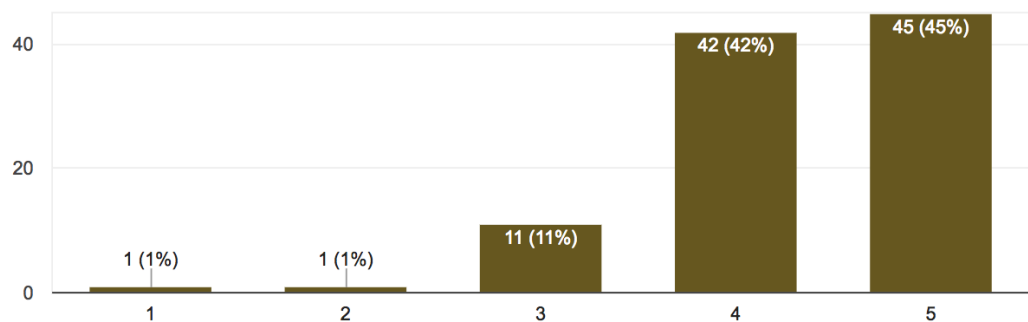


##### Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

##### Harga Produk sesuai dengan manfaat yang saya rasakan

100 tanggapan



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

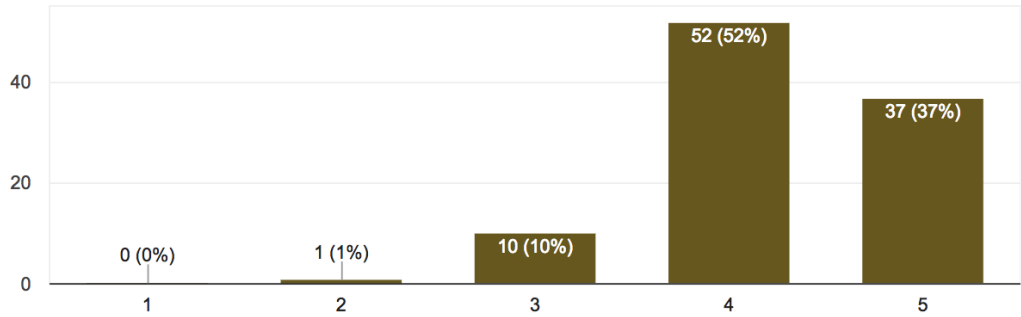
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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





### Hasil Cetak PT. Multi Jaya Gemilang bisa digunakan dalam jangka waktu yang lama

100 tanggapan



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

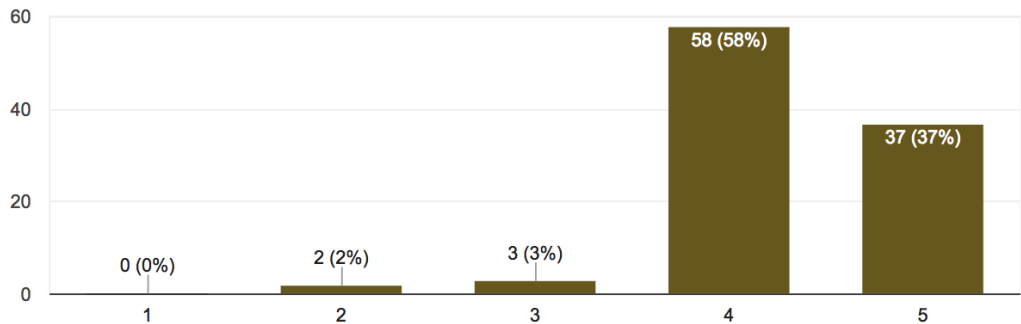
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

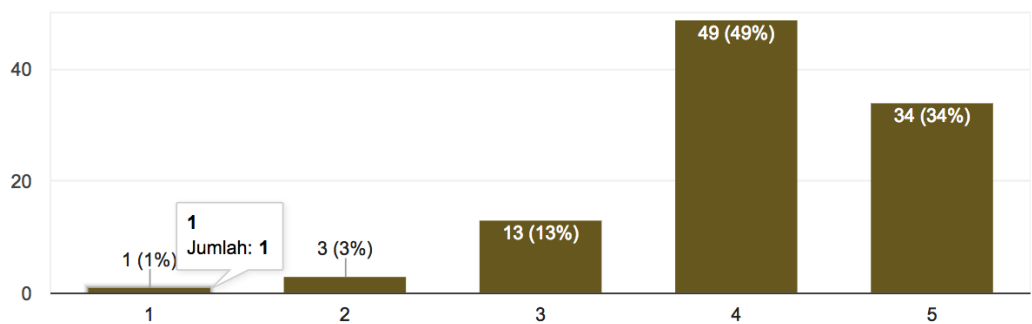
### Produk yang dibuat sesuai dengan permintaan konsumen

100 tanggapan



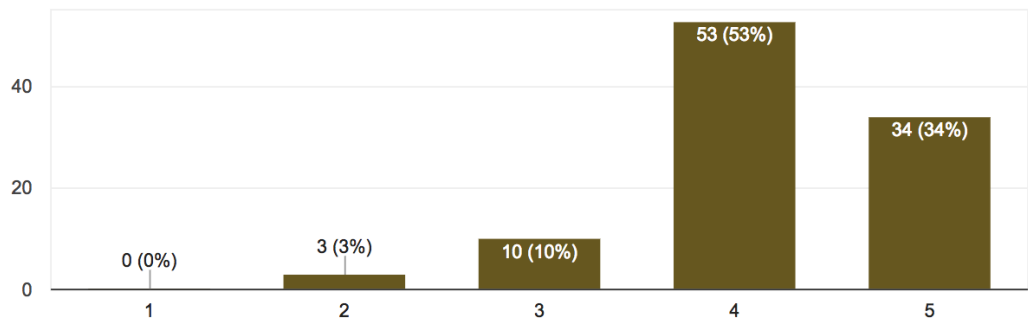
### Potongan harga yang diberikan PT Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kebutuhan

100 tanggapan



### Harga Produk yang dibuat PT Multi Jaya Gemilang terjangkau

100 tanggapan



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

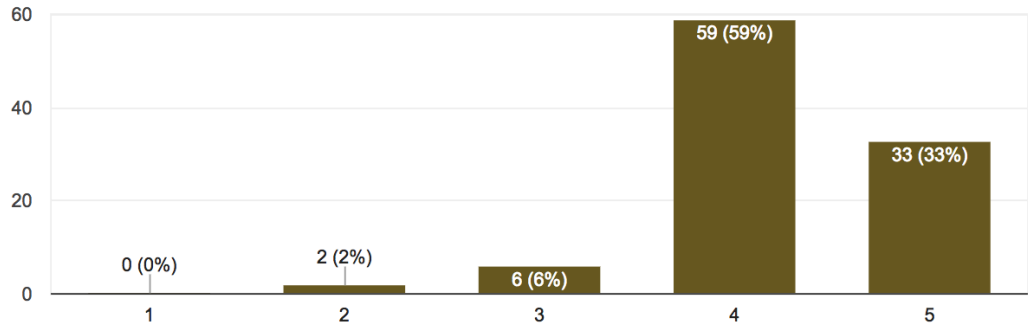
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

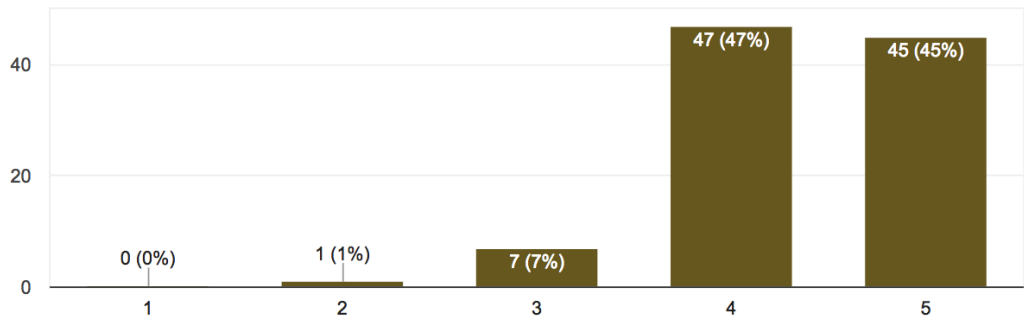
### Harga produk PT. Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan

100 tanggapan



### Adanya penjelasan mengenai detail produk percetakan yang akan dibuat

100 tanggapan



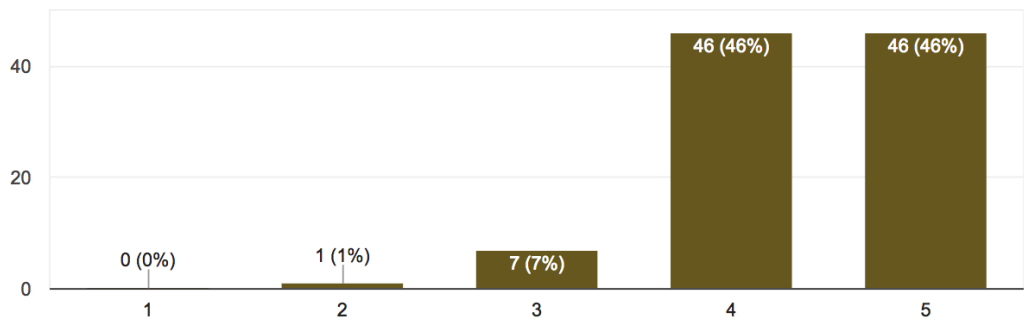
### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

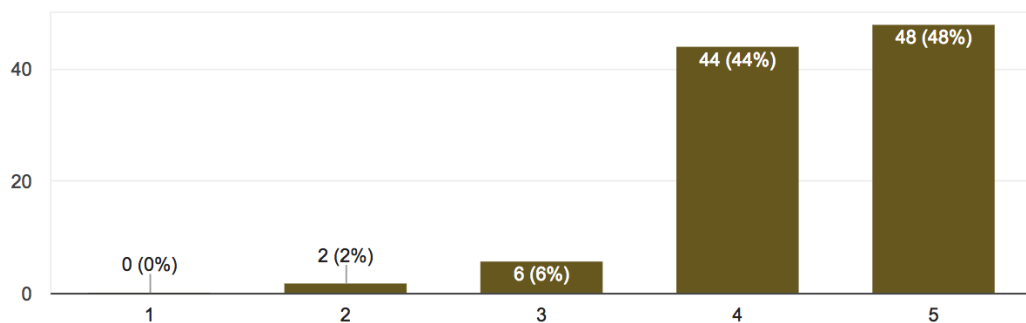
### Produk yang dibuat sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan konsumen

100 tanggapan



### Design Produk yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masa kini

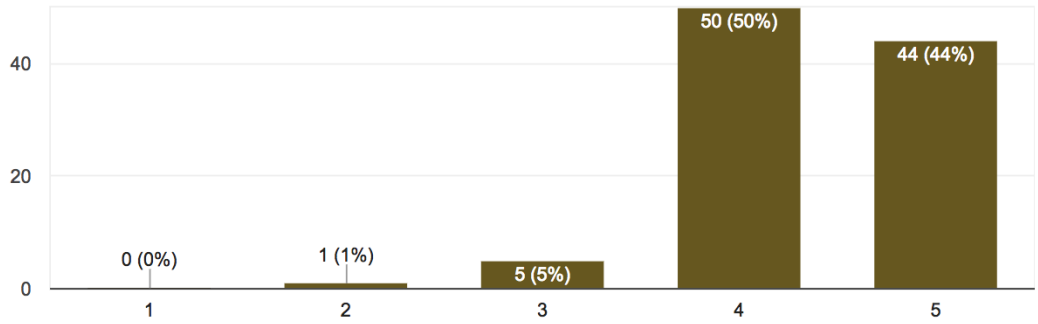
100 tanggapan





Percetakan PT. Multi Jaya Gemilang mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat

**C** 100 tanggapan



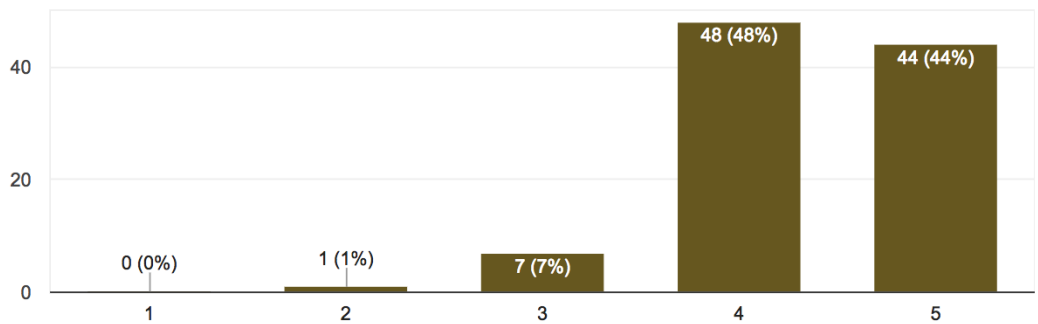
**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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.

PT. Multi Jaya Gemilang memberikan tanggapan yang baik saat timbul masalah

100 tanggapan

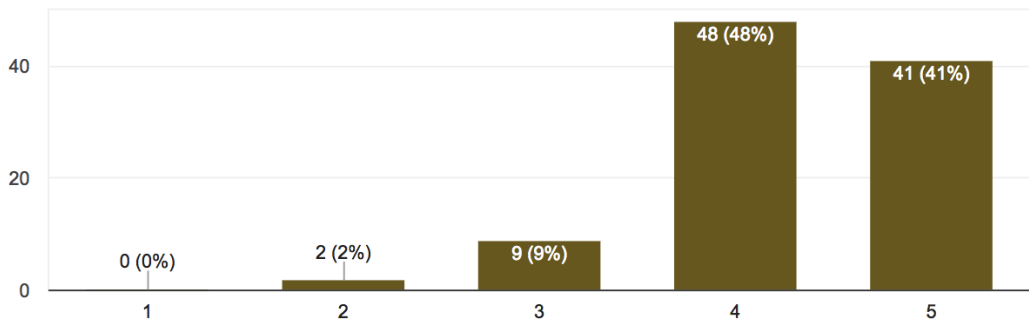


**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**Percetakan PT. Multi Jaya Gemilang mampu mendapatkan kepercayaan konsumen**

**C** 100 tanggapan



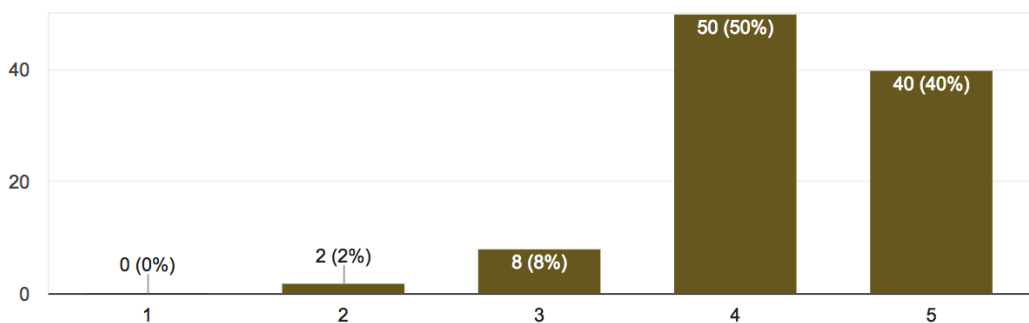
**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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.

**PT. Multi Jaya Gemilang menjaga dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.**

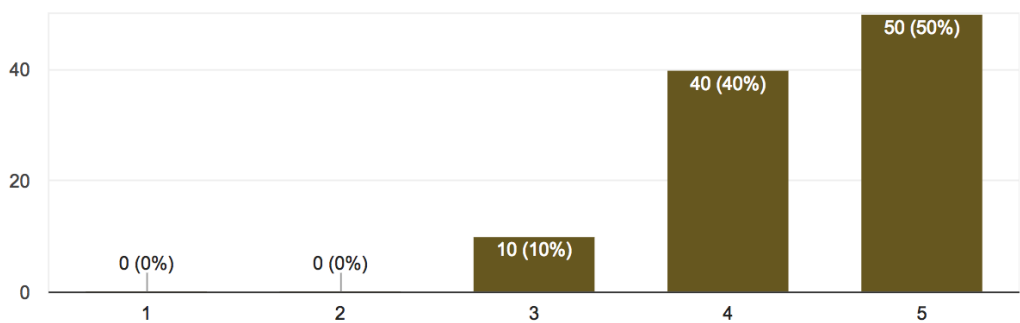
100 tanggapan



**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**PT. Multi Jaya Gemilang menyerahkan produk dalam keadaan yang baik**

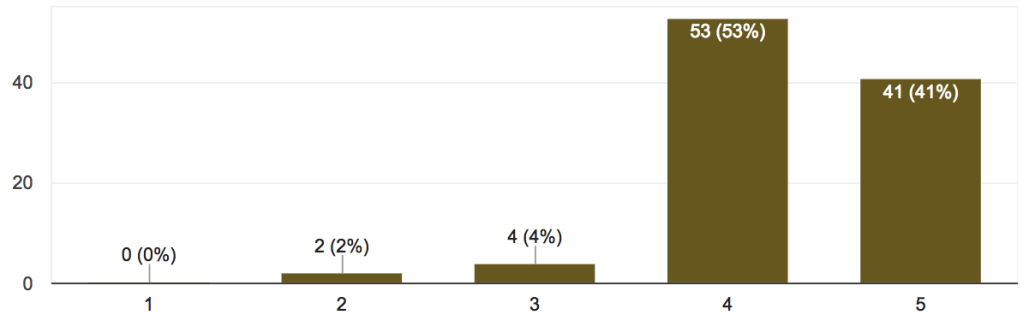
100 tanggapan





### Saya puas dengan kualitas produk PT. Multi Jaya Gemilang

100 tanggapan



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

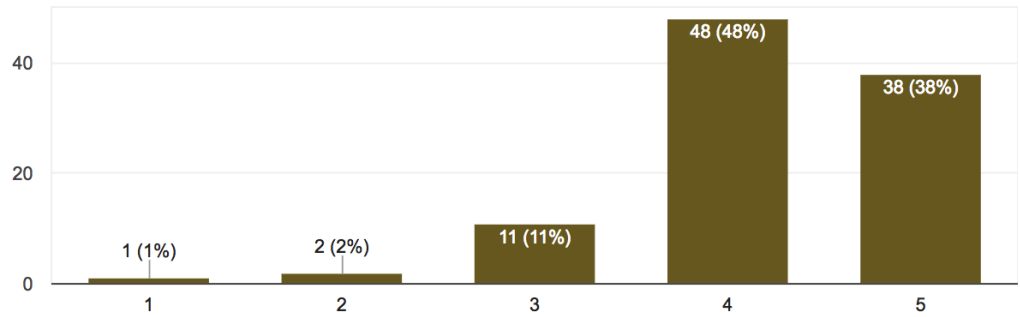
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

### Jika saya membeli produk serupa maka saya akan membeli produk dari perusahaan lain

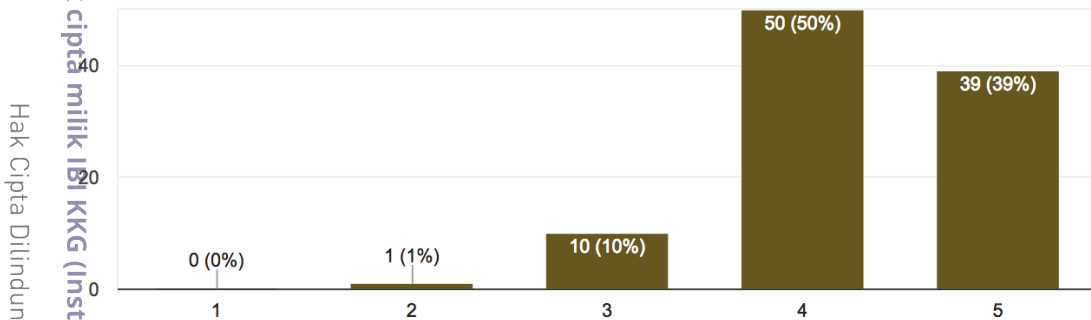
100 tanggapan





**Pilihan saya untuk mendapatkan produk dari PT Multi jaya gemilang adalah pilihan yang bijak**

100 tanggapan

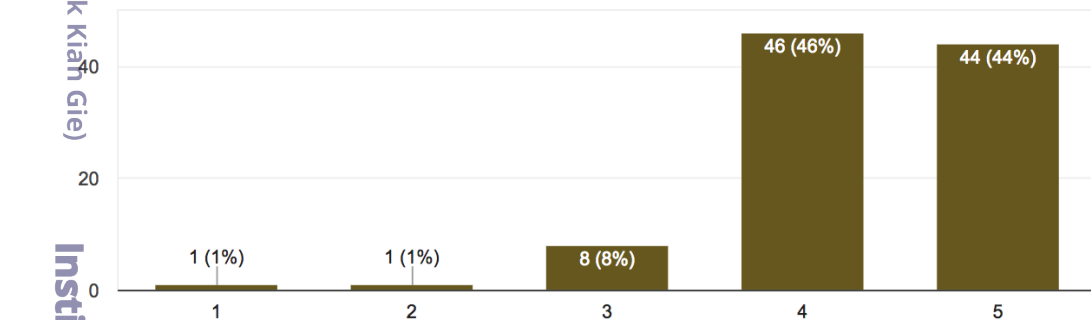


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

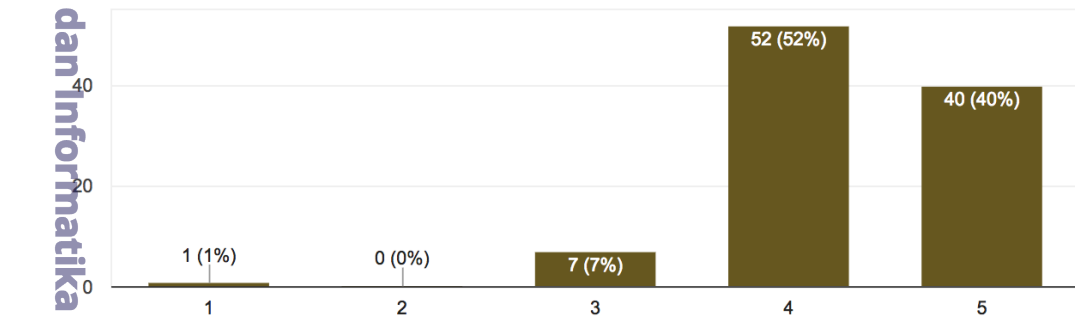
**Saya merasa membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang adalah keputusan yang buruk**

100 tanggapan



**Saya tidak senang dengan apa yang saya lakukan dengan membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang**

100 tanggapan



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.



a. Skor Rata – Rata Harga

Skor Rata-Rata Harga

No	Item	Pernyataan					Mean	Interval 95%
		STS	TS	N	S	SS		
1	Harga Produk yang dibuat PT Multi Jaya Gemilang terjangkau	0 (0%)	3 (3%)	11 (11%)	51 (51%)	35 (35%)	4,18	4,0-4,33
2	Harga produk PT. Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan	0 (0%)	2 (2%)	6 (6%)	59 (59%)	33 (33%)	4,23	4,10-4,36
3	Harga dari PT. Multi Jaya Gemilang bersaing dengan produk lain	1 (1%)	1 (1%)	14 (14%)	42 (42%)	42 (42%)	4,23	4,07-4,39
4	Harga Produk sesuai dengan manfaat yang saya rasakan	1 (1%)	1 (1%)	12 (12%)	41 (41%)	45 (56%)	4,28	4,12-4,44
5	Potongan harga yang diberikan PT Multi Jaya Gemilang sesuai dengan kebutuhan	1 (1%)	3 (3%)	13 (13%)	48 (48%)	35 (35%)	4,13	3,97-4,29
<b>Total</b>						<b>21,05</b>	<b>4,08-4,34</b>	
<b>Mean</b>						<b>4,21</b>		

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. Skor Rata – Rata Kualitas Produk**

**Skor Rata-rata Kualitas Produk**

No	Item	Pernyataan					Mean	Interval 95%
		STS	TS	N	S	SS		
1	Hasil Cetak PT. Multi Jaya Gemilang bisa digunakan dalam jangka waktu yang lama	0 (0%)	1 (1%)	10 (10%)	51 (51%)	38 (38%)	4,26	4,13-4,39
2	Produk yang dibuat sesuai dengan permintaan konsumen	0 (0%)	2 (2%)	3 (3%)	57 (57%)	38 (38%)	4,31	4,18-4,44
3	Adanya penjelasan mengenai detil produk percetakan yang akan dibuat	0 (0%)	1 (1%)	8 (8%)	46 (46%)	45 (45%)	4,35	4,22-4,48
4	Produk yang dibuat sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan konsumen	0 (0%)	1 (1%)	8 (8%)	45 (45%)	46 (46%)	4,36	4,23-4,49
5	Design Produk yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masa kini	0 (0%)	2 (2%)	7 (7%)	42 (42%)	49 (49%)	4,38	4,24-4,52
						<b>Total</b>	<b>21,66</b>	<b>4,23-4,33</b>
						<b>Mean</b>	<b>4,33</b>	

**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.



**c. Skor Rata – Rata Kualitas Layanan**

**Skor rata – rata kualitas layanan**

No	Item	Pernyataan					Mean	Interval 95%
		STS	TS	N	S	SS		
1	Percetakan PT. Multi Jaya Gemilang memiliki reputasi yang baik	0 (0%)	1 (1%)	5 (5%)	49 (49%)	45 (45%)	4,38	4,24-4,52
2	PT. Multi Jaya Gemilang memberikan tanggapan yang baik saat timbul masalah	0 (0%)	1 (1%)	7 (7%)	48 (48%)	44 (44%)	4,35	4,22-4,48
3	PT. Multi Jaya Gmilang memberikan solusi terbaik saat timbul masalah	0 (0%)	2 (2%)	9 (9%)	47 (47%)	42 (42%)	4,29	4,15-4,43
4	PT. Multi Jaya Gemilang menjaga dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.	0 (0%)	2 (1%)	8 (8%)	48 (48%)	42 (42%)	4,30	4,16-4,44
5	PT. Multi Jaya Gemilang Menyerahkan produk dalam keadaan yang baik	0 (0%)	0 (0%)	11 (11%)	38 (38%)	51 (51%)	4,40	4,26-4,54
						<b>Total</b>	<b>21,72</b>	<b>4,24-4,45</b>
						<b>Mean</b>	<b>4,34</b>	

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

Hak Cipta Ditindungi 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.



d. Skor Rata – Rata Kepuasan Konsumen

Skor Rata-rata Kepuasan Konsumen

No	Item	Pernyataan					Mean	Interval 95%
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya puas dengan kualitas produk PT. Multi Jaya Gemilang	0 (0%)	2 (2%)	5 (5%)	52 (52%)	41 (41%)	4,32	4,19-4,45
2	Jika saya membeli produk serupa maka saya akan membeli produk dari perusahaan lain	38 (38%)	47 (47%)	12 (12%)	2 (2%)	1 (1%)	4,19	4,03-4,35
3	Pilihan saya untuk mendapatkan produk dari PT Multi jaya gemilang adalah pilhan yang bijak	0 (0%)	1 (1%)	11 (11%)	49 (49%)	39 (39%)	4,26	4,12-4,40
4	Saya merasa membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang adalah keputusan yang buruk	45 (45%)	44 (44%)	9 (9%)	1 (1%)	1 (1%)	4,31	4,16-4,46
5	Saya tidak senang dengan apa yang saya lakukan dengan membeli produk dari PT. Multi Jaya Gemilang	41 (41%)	50 (50%)	8 (8%)	0 (0%)	1 (1%)	4,30	4,16-4,44
						<b>Total</b>	<b>21,38</b>	<b>4,16-4,39</b>
						<b>Mean</b>	<b>4,28</b>	

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



e. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

Hasil Evaluasi Model Struktural (*Fit*)

Item	Kriteria <i>Fit</i>	Nilai Output	Hasil
<i>Average Path Coefficient (APC)</i>	$P \leq 0,05$	$P < 0,001$	<i>Fit</i>
<i>Average R-Squared (ARS)</i>	$P \leq 0,05$	$P < 0,001$	<i>Fit</i>
<i>Average Adjusted R-Squared (AARS)</i>	$P \leq 0,05$	$P < 0,001$	<i>Fit</i>
<i>Average block VIF (AVIF)</i>	$\leq 3,3$ , namun nilai $\leq 5$ masih dapat diterima	2,8	<i>Fit</i>
<i>Average Full Collinearity VIF (AFVIF)</i>	$\leq 3,3$ , namun nilai $\leq 5$ masih dapat diterima	2,3	<i>Fit</i>
<i>Tenenhaus GoF</i>	$\geq 0,10$ , $\geq 0,25$ , dan $\geq 0,36$ (kecil, menengah, dan besar)	0,6	<i>Fit</i>
<i>Sympson's Paradox Ratio (SPR)</i>	Idealnya = 1, namun nilai $\geq 0,7$ masih dapat diterima	0,7	<i>Fit</i>
<i>R-Squared Contribution Ratio (RSCR)</i>	Idealnya = 1, namun nilai $\geq 0,9$ masih dapat diterima	1,000	<i>Fit</i>
<i>Statistical Suppression Ratio (SSR)</i>	Harus $\geq 0,7$	1,000	<i>Fit</i>
<i>Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio (NLBCDR)</i>	Harus $\geq 0,7$	1,000	<i>Fit</i>

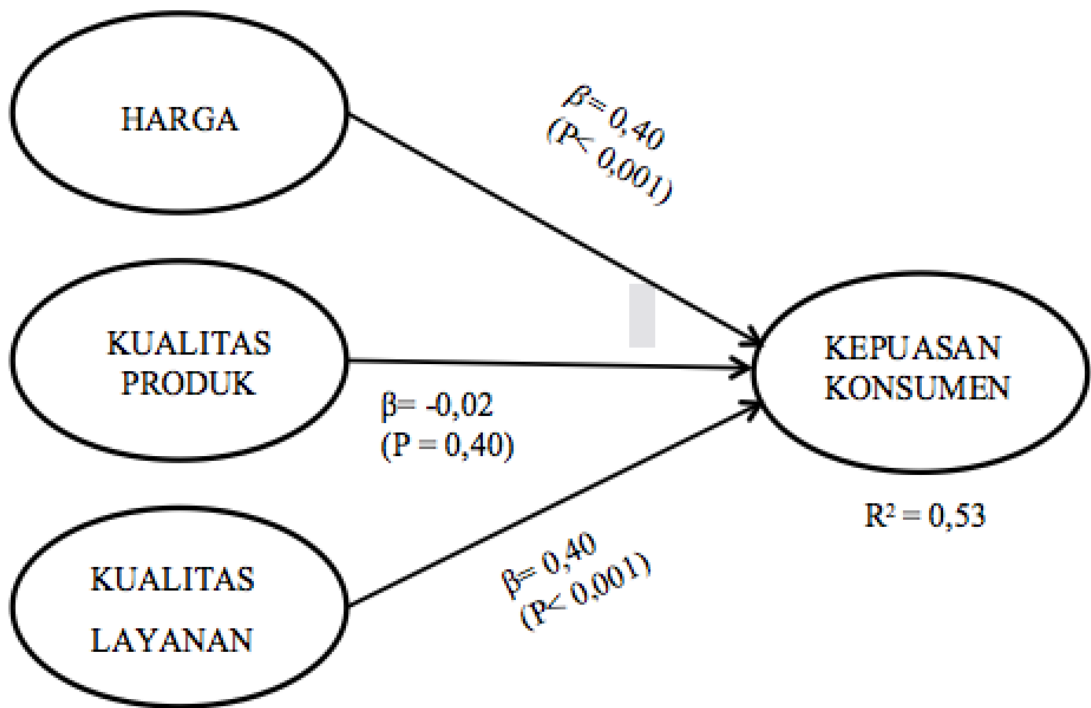
© Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 HAK CIPTA DILINDUNGI UNDANG-UNDANG

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.



## 5. Hasil Pengujian Hipotesis

### Hasil Pengujian Hipotesis



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Total Pengaruh Antar Variabel

#### Pengaruh Antar Variabel

Dari - Ke	Pengaruh	P-value	Hasil
Harga - Kepuasan Konsumen	0,40	< 0,001	terdapat pengaruh positif
Kualitas Produk - Kepuasan Konsumen	-0,02	0,40	Terdapat pengaruh negatif
Kualitas Layanan - Kepuasan Konsumen	0,40	< 0,001	terdapat pengaruh positif

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marshelinus Lcandry  
NIM : 21130548  
Program Studi : Manajemen  
Alamat lengkap : Jl. Kepu Dalam VI NO. 143 C  
RT.011 RW.003 Kel. kemayoran kec. kemayoran  
Kode Pos : 10620  
Telp. Kantor : \_\_\_\_\_  
Telp. Rumah : 021-42874772  
No HP : 0812-9760-3038

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 2017

Yang membuat pernyataan,



Marshelinus Lcandry

(Nama Lengkap)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi ini tanpa mengizinkan sumber.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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