

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya Irene Gozali, mahasiswi dari Kwik Kian Gie School of Business, jurusan Manajemen Pemasaran yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan”. Oleh karena itu, saya mengharapkan bantuan anda berupa partisipasi untuk mengisi pertanyaan kuesioner di bawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk

Berikan tanda centang (V) pada kolom yang Anda anggappaling sesuai untuk pilihan jawaban Anda.

Keterangan

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu – Ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)





Profil Responden

1. Nama :
2. Usia :
- < 17 tahun
- \geq 17 tahun
3. Pekerjaan :
- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan
- Wiraswasta
- Tidak Bekerja
4. Apakah dalam 1 bulan terakhir anda mengonsumsi produk KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan?
- Ya
- Tidak

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



1. Diferensiasi Produk

Berikut ini terdapat pernyataan – pernyataan untuk menilai kualitas produk yang diberikan oleh KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Makanan dan minuman yang disajikan KFC dalam kondisi yang baik.					
2	Menu yang disediakan oleh KFC beragam.					
3	KFC menyediakan pilihan <i>extra topping</i> dalam makanan yang disediakan.					
4	Makanan dan minuman di KFC bervariasi disesuaikan dengan budaya Indonesia (Nasi Rendang, Krushers Creamy Cendol)					
5	KFC memiliki makanan dan minuman dengan bahan berkualitas baik.					
6	KFC menyajikan makanan dan minuman yang dapat menghilangkan rasa lapar dan haus.					
7	KFC menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan Anda.					
8	Kualitas makanan dan minuman di KFC sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.					
9	Makanan dan minuman di KFC tidak cepat rusak (basi).					
10	Makanan KFC yang dipanaskan kembali masih baik untuk dikonsumsi.					
11	Makanan dan minuman di KFC tidak mengecewakan.					

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.



No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
Hak Cipta	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas makanan dan minuman yang diberikan.					
Hak Paten	Makanan dan minuman dapat diganti jika terjadi kesalahan.					
Hak IBI KKT	KFC menyediakan fitur tambahan (mainan anak) yang menarik dalam menu <i>Kids Meal</i> .					
Hak Sisi dan Informatika Kwik Kian Gie	Makanan dan minuman di KFC dapat disesuaikan dengan keinginan Anda (<i>less ice, extra sauce, dsb</i>).					

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.



2. Kualitas Layanan

Berikut ini terdapat pernyataan – pernyataan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan.

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	KFC memberikan layanan sesuai komitmen yang dijanjikan.					
2	Karyawan KFC dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan.					
3	Karyawan KFC melayani dengan baik sejak awal.					
4	Karyawan KFC memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (<i>Order</i> selesai dalam 10-15 menit).					
5	Tidak ada kesalahan dalam pencatatan (dalam transaksi) oleh karyawan KFC.					
6	Karyawan KFC mampu menjawab dengan baik pertanyaan dari konsumen.					
7	Karyawan menginformasikan kepada konsumen tentang kepastian penyampaian layanan (lama waktu mengantri, lama waktu untuk memproses pesanan, dsb).					
8	Karyawan KFC melakukan pekerjaan dengan cepat.					
9	Karyawan KFC bersedia membantu konsumen.					
10	Karyawan KFC bersedia memenuhi permintaan konsumen.					

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.



No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Konsumen dapat mempercayai layanan yang diberikan KFC karena pelayanan yang baik.					
2.	Konsumen merasa aman saat melakukan transaksi.					
3.	Karyawan KFC selalu menjaga sopan santun kepada konsumen.					
4.	Karyawan KFC memberikan pelayanan secara individual kepada konsumen (membawakan nampan makanan Anda ke meja Anda).					
5.	Karyawan KFC peduli dengan konsumen.					
6.	Karyawan KFC memahami apa yang paling diminati (preferensi) konsumen.					
7.	Karyawan dapat memahami kebutuhan konsumen.					
8.	KFC memiliki jam dan hari operasional yang nyaman bagi konsumen.					
19.	KFC memiliki peralatan yang modern.					
20.	KFC memiliki fasilitas fisik (gedung, lahan parkir, dsb) yang baik.					
21.	Karyawan KFC berpenampilan rapi dan professional.					
22.	KFC memiliki <i>interior</i> yang bagus dan nyaman.					

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.



3. Kepuasan Konsumen

Berikut ini terdapat pernyataan – pernyataan untuk menilai kepuasan konsumen yang diberikan oleh KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan.

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Anda akan tetap melakukan pembelian di KFC walau ada restoran sejenis lainnya.					
2	Anda akan membeli produk baru yang dikeluarkan oleh KFC.					
3	Anda akan membicarakan tentang KFC kepada orang lain.					
4	Anda akan merekomendasikan KFC kepada orang lain.					

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.

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN KUESIONER

Nama	Usia	Pekerjaan
Mezzak	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Maimunah	≥ 17 tahun	Karyawan
Vanessa	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Tiara	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Herri	≥ 17 tahun	Karyawan
Rizal	≥ 17 tahun	Karyawan
Mahfud	≥ 17 tahun	Karyawan
Aloysius	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Yuda	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Anisa	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Ganesa	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Vira	≥ 17 tahun	Karyawan
Andy	≥ 17 tahun	Karyawan
Nova	≥ 17 tahun	Karyawan
Kezia	≥ 17 tahun	Karyawan
Aria	≥ 17 tahun	Karyawan
Nur	≥ 17 tahun	Karyawan
Yunita	≥ 17 tahun	Karyawan
Wahyu	≥ 17 tahun	Wiraswata
Endy	≥ 17 tahun	Wiraswata
Ferdi	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Hans	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Kelvin	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Kevin	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Hafiz	≥ 17 tahun	Karyawan
Sawaludin	≥ 17 tahun	Karyawan
Edi	≥ 17 tahun	Karyawan
Roslina	≥ 17 tahun	Karyawan
Yusuf	≥ 17 tahun	Karyawan
Munaroh	≥ 17 tahun	Tidak bekerja
Zainal	≥ 17 tahun	Karyawan
Krina	≥ 17 tahun	Wiraswata
Chandra	≥ 17 tahun	Wiraswata
Ani	≥ 17 tahun	Karyawan
Ricky	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Nama	Usia	Pekerjaan
Ferry	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Bram	≥ 17 tahun	Karyawan
Tomi	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Valencia	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Sella	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Roni	≥ 17 tahun	Karyawan
Lela	≥ 17 tahun	Karyawan
Erlin	≥ 17 tahun	Karyawan
Sherlly	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Ivan	≥ 17 tahun	Wiraswata
Joy	≥ 17 tahun	Karyawan
Marcell	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Trisna	≥ 17 tahun	Karyawan
Citra	≥ 17 tahun	Tidak bekerja
Billy	≥ 17 tahun	Wiraswata
Petrick	≥ 17 tahun	Wiraswata
Prastio	≥ 17 tahun	Karyawan
Wisnu	≥ 17 tahun	Karyawan
Mellisa	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Ronald	≥ 17 tahun	Wiraswata
Arnold	≥ 17 tahun	Wiraswata
Reynold	≥ 17 tahun	Wiraswata
Cindy	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Kirana	≥ 17 tahun	Tidak bekerja
Lionell	≥ 17 tahun	Karyawan
Dendanu	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Brenda	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Edward	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Marvella	≥ 17 tahun	Karyawan
Fazar	≥ 17 tahun	Karyawan
Jill	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Daniel	≥ 17 tahun	Karyawan
Harvi	≥ 17 tahun	Karyawan
Albert	≥ 17 tahun	Karyawan
Cheryll	≥ 17 tahun	Karyawan
Shelly	≥ 17 tahun	Karyawan
Bagus	≥ 17 tahun	Karyawan
Trisno	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Alya	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Ajeng	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Tya	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa



Nama	Usia	Pekerjaan
Vera	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Recky	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Joko	≥ 17 tahun	Karyawan
Rudi	≥ 17 tahun	Karyawan
Nastara	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Novi	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Nia	≥ 17 tahun	Wiraswata
Viona	≥ 17 tahun	Karyawan
Melinda	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Imelda	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Mario	≥ 17 tahun	Wiraswata
Timothy	≥ 17 tahun	Karyawan
Putri	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Veren	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Lidya	≥ 17 tahun	Pelajar / Mahasiswa
Malik	≥ 17 tahun	Karyawan
Ahmad	≥ 17 tahun	Karyawan
Sanusi	≥ 17 tahun	Karyawan
Budi	≥ 17 tahun	Wiraswata
Icha	≥ 17 tahun	Wiraswata
Anggi	≥ 17 tahun	Tidak bekerja
Damar	≥ 17 tahun	Karyawan
Nuku	≥ 17 tahun	Wiraswata
Gundari	≥ 17 tahun	Karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 3

RESPON KUESIONER KUALITAS PRODUK (X1)

	KP1	KP3	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15
4	3	4	4	5	4	2	2	4	4	5	5	2	
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	
3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	4	5	5	
4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	
3	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
3	1	1	4	3	2	4	4	4	1	2	4	1	
3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	
5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3
3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5
4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	5	5	5
3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

© 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.



KP1	KP3	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15
4	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5
4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5
4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2
4	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	1	5	5
4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5
4	2	3	3	4	4	5	2	3	5	3	3	4
5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	5	4	3	2	3	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4
5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
2	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4
5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	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.

KP1	KP3	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4
5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5
5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



LAMPIRAN 4

RESPON KUESIONER KUALITAS LAYANAN (X2)

KL	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL1	KL2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	2	2	1	2	1	1	3	2	1	4	4	4	1	1	3	1	1	4	4	3
4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
4	4	2	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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.



KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 0	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 2
4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	5	5	5
3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
3	4	1	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	3	2	4	3	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4
4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	4
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

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.



KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL1 0	KL1 1	KL1 2	KL1 3	KL1 4	KL1 5	KL1 6	KL1 7	KL1 8	KL1 9	KL2 1
4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	3	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3
5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5
5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring menyutip 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 5

RESPON KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN (Y)

KK1	KK2	KK3	KK4
3	3	4	4
4	4	4	5
5	5	3	4
3	3	3	3
5	4	5	5
5	5	5	5
2	2	2	4
3	3	3	3
5	5	5	4
3	3	3	4
4	3	4	4
3	5	4	4
3	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
3	2	2	1
5	5	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	5	4	4
2	2	1	1
5	2	4	4
5	5	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	4	4
4	4	4	5
3	3	3	3
5	4	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	1	5
4	4	4	4
4	4	3	3
3	3	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



© 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.

KK1	KK2	KK3	KK4
5	5	5	5
1	1	1	1
4	3	3	3
4	4	4	4
5	3	5	5
4	4	3	4
5	4	5	4
5	4	4	4
4	5	5	5
4	3	3	4
5	4	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	4	5
4	3	2	3
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	5	5
5	4	5	5
5	5	4	5
5	5	5	5
4	3	3	4
2	3	1	1
3	3	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
5	5	5	4
4	5	3	5
5	5	5	5
4	4	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	3	3
5	4	3	4
3	4	4	4



© 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.

KK1	KK2	KK3	KK4
4	4	4	3
4	3	4	3
5	5	5	5
4	4	5	5
5	5	5	5
4	3	5	5
4	4	4	5
4	4	5	5
4	4	5	5
5	4	5	5
2	2	1	1
5	4	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	4	4
4	5	5	5
5	3	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4

LAMPIRAN 6

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PRODUK (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	54.43	57.909	.709	.884
KP2	55.23	63.289	.239	.902
KP3	54.67	57.264	.599	.889
KP4	54.57	65.426	.084	.908
KP5	54.67	56.506	.654	.886
KP6	54.40	59.076	.559	.890
KP7	54.17	59.247	.760	.885
KP8	54.37	57.826	.681	.885
KP9	54.67	58.920	.589	.889
KP10	54.87	60.189	.510	.892
KP11	54.60	59.352	.658	.887
KP12	54.60	57.490	.735	.883
KP13	54.47	57.361	.735	.883
KP14	54.37	59.482	.545	.891
KP15	54.47	56.464	.641	.887

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 7

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	81.73	188.409	.666	.956
KL2	81.80	185.476	.762	.955
KL3	81.83	183.799	.775	.955
KL4	81.93	179.030	.766	.955
KL5	82.03	184.447	.770	.955
KL6	81.80	180.717	.816	.954
KL7	81.90	178.024	.845	.954
KL8	81.77	187.909	.715	.956
KL9	81.73	182.202	.881	.954
KL10	81.87	180.257	.801	.954
KL11	81.80	188.993	.680	.956
KL12	81.60	185.352	.810	.955
KL13	81.80	180.028	.845	.954
KL14	82.13	179.982	.762	.955
KL15	82.13	182.878	.705	.956
KL16	82.20	180.786	.813	.954
KL17	82.13	176.602	.928	.953
KL18	81.63	189.344	.615	.957
KL19	81.70	188.769	.630	.956
KL20	82.63	193.826	.218	.963
KL21	81.80	186.786	.697	.956
KL22	82.53	192.464	.256	.963

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 8

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	11.40	7.834	.788	.891
KK2	11.47	7.499	.766	.900
KK3	11.47	7.292	.892	.855
KK4	11.37	7.826	.764	.899

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 9

SKOR RATA – RATA KUALITAS PRODUK (X1)

Statistics

	KP1	KP3	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,14	3,95	3,96	4,29	4,36	4,22	3,77	3,56	4,11	4,12	4,00	4,32	4,26
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
Minimum	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	21	21,0	21,0	23,0
3	38	38,0	38,0	61,0
4	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	2	2,0	2,0	4,0
3	21	21,0	21,0	25,0
4	48	48,0	48,0	73,0
5	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	6	6,0	6,0	8,0
3	19	19,0	19,0	27,0
4	41	41,0	41,0	68,0
5	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	1	1,0	1,0	3,0
3	11	11,0	11,0	14,0
4	38	38,0	38,0	52,0
5	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
3	9	9,0	9,0	10,0
4	42	42,0	42,0	52,0
5	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	1	1,0	1,0	2,0
3	11	11,0	11,0	13,0
4	49	49,0	49,0	62,0
5	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	6	6,0	6,0	7,0
3	32	32,0	32,0	39,0
4	37	37,0	37,0	76,0
5	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
3	19	19,0	19,0	21,0
4	42	42,0	42,0	63,0
5	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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.



KP11				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1,0	1,0	1,0
	2	2,0	2,0	3,0
	18	18,0	18,0	21,0
	43	43,0	43,0	64,0
	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP10				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0
	2	12	12,0	14,0
	3	30	30,0	44,0
	4	40	40,0	84,0
	5	16	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP13				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2,0	2,0	2,0
	3	3,0	3,0	5,0
	22	22,0	22,0	27,0
	39	39,0	39,0	66,0
	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP14				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0
	2	1	1,0	2,0
	3	14	14,0	16,0
	4	33	33,0	49,0
	5	51	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KP15				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0
	2	2	2,0	4,0
	3	13	13,0	17,0
	4	34	34,0	51,0
	5	49	49,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Hak Cipta milik IBIKKG 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 10

SKOR RATA – RATA KUALITAS LAYANAN (X2)



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

		Statistics																			
		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19	KL21
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4,14	4,14	4,13	3,92	4,09	4,25	3,93	4,23	4,32	4,23	4,24	4,39	4,27	4,03	3,98	3,81	3,94	4,38	4,28	4,37
	Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50
	Minimum	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

KL1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	16	16,0	16,0	17,0
3	50	50,0	50,0	67,0
4	33	33,0	33,0	100,0
5				
Total	100	100,0	100,0	

KL2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	1	1,0	1,0	2,0
3	15	15,0	15,0	17,0
4	49	49,0	49,0	66,0
5	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	3	3,0	3,0	5,0
3	11	11,0	11,0	16,0
4	48	48,0	48,0	64,0
5	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3,0	3,0	3,0
2	2	2,0	2,0	5,0
3	20	20,0	20,0	25,0
4	50	50,0	50,0	75,0
5	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	4	4,0	4,0	5,0
3	18	18,0	18,0	23,0
4	39	39,0	39,0	62,0
5	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL6				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
3	15	15,0	15,0	17,0
4	37	37,0	37,0	54,0
5	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL7				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3,0	3,0	3,0
2	3	3,0	3,0	6,0
3	27	27,0	27,0	33,0
4	32	32,0	32,0	65,0
5	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL8				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
3	14	14,0	14,0	15,0
4	45	45,0	45,0	60,0
5	40	40,0	40,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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



KL9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	1	1,0	1,0	2,0
	3	12	12,0	12,0	14,0
	4	37	37,0	37,0	51,0
	5	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	1	1,0	1,0	3,0
	3	15	15,0	15,0	18,0
	4	36	36,0	36,0	54,0
	5	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	14	14,0	14,0	15,0
	4	44	44,0	44,0	59,0
	5	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	9	9,0	9,0	10,0
	4	39	39,0	39,0	49,0
	5	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	3	10	10,0	10,0	12,0
	4	45	45,0	45,0	57,0
	5	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	4	4,0	4,0	8,0
	3	15	15,0	15,0	23,0
	4	39	39,0	39,0	62,0
	5	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	4	4,0	4,0	5,0
	3	26	26,0	26,0	31,0
	4	34	34,0	34,0	65,0
	5	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	2	2,0	2,0	5,0
	3	31	31,0	31,0	36,0
	4	39	39,0	39,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL17					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	2	2,0	2,0	4,0
	3	26	26,0	26,0	30,0
	4	40	40,0	40,0	70,0
	5	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL18					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	8	8,0	8,0	9,0
	4	42	42,0	42,0	51,0
	5	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

1. Diarangi 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.



KL19					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	2	2,0	2,0	3,0
	3	11	11,0	11,0	14,0
	4	40	40,0	40,0	54,0
	5	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

KL21					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	10	10,0	10,0	11,0
	4	39	39,0	39,0	50,0
	5	50	50,0	50,0	100,0
		Total	100	100,0	100,0

LAMPIRAN 11

SKOR RATA – RATA KEPUASAN KONSUMEN

Statistics

		KK1	KK2	KK3	KK4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.09	3.96	3.97	4.13
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Minimum		1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5

KK1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	4	4,0	4,0	5,0
	3	17	17,0	17,0	22,0
	4	41	41,0	41,0	63,0
	5	37	37,0	37,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

KK2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	5	5,0	5,0	6,0
	3	23	23,0	23,0	29,0
	4	39	39,0	39,0	68,0
	5	32	32,0	32,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

KK3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	3	3,0	3,0	8,0
	3	19	19,0	19,0	27,0
	4	36	36,0	36,0	63,0
	5	37	37,0	37,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

KK4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5,0	5,0	5,0
	3	14	14,0	14,0	19,0
	4	39	39,0	39,0	58,0
	5	42	42,0	42,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 12

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.57399349
	Absolute	.125
Most Extreme Differences	Positive	.088
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.248
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikorelasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-.228	.395				-.579
KProd	.473	.210	.338	2.250	.027	.203	4.935
KLay	.562	.198	.427	2.838	.006	.203	4.935

a. Dependent Variable: KKons

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.684	.272		2.515	.014
1 KProd	.006	.145	.010	.044	.965
KLay	-.072	.137	-.118	-.525	.601

a. Dependent Variable: absres



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.



Uji Autokorelasi

© 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.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.555	.546	.57988	2.063

a. Predictors: (Constant), K Lay, KProd

b. Dependent Variable: KKons

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	40.679	2	20.340	60.488	.000 ^b
Residual	32.617	97	.336		
Total	73.297	99			

a. Dependent Variable: KKons

b. Predictors: (Constant), K Lay, KProd

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.228	.395		-.579	.564		
KProd	.473	.210	.338	2.250	.027	.203	4.935
K Lay	.562	.198	.427	2.838	.006	.203	4.935

a. Dependent Variable: KKons

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.546	.57988

a. Predictors: (Constant), K Lay, KProd

b. Dependent Variable: KKons



© 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.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irene Gozali
NIM : 24169078
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Alamat Lengkap : Cililitan Kecil 3 No. 18, Rt. 02, Rw. 007,
Kel. Cililitan, Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur
Kode Pos : 13640
Telp Kantor : -
Telp Rumah : 08988612316
No. HP : 081311321323

Menyatakan dengan sungguh – sungguh bahwa:

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan skripsi ini merupakan tanggung jawab pribadi
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas skripsi adalah diluar tanggung jawab pihak kampus dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan pihak kampus dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

Irene Gozali

(Nama Lengkap)