



LAMPIRAN 1

PRA KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa/i Kwik Kian Gie School Of Business (KSB) yang sedang melakukan penelitian skripsi. Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan sajian ini untuk mengisi pra kuesioner dibawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

I. KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY)

Penilaian mengenai kualitas layanan pada restoran Genki Sushi

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Bukti fisik						
1.	Genki Sushi menggunakan peralatan modern dalam penyampaian jasanya					
2.	Genki Sushi memiliki desain interior yang bagus dan nyaman					
3.	Karyawan Genki Sushi berpenampilan rapih dan professional					
4.	Genki Sushi memiliki fasilitas yang lengkap					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Keandalan						
1.	Karyawan Genki Sushi handal dalam melayani pelanggan					
2.	Karyawan Genki Sushi mampu menyampaikan informasi dengan benar					

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

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



3.	Genki Sushi memberikan layanan sesuai dengan janji yang diberikan					
4.	Karyawan Genki Sushi mampu menangani masalah pelanggan					
5.	Karyawan Genki Sushi memberikan layanan dengan benar					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Daya Tanggap						
1.	Karyawan Cepat menanggapi masalah yang dihadapi pelanggan					
2.	Karyawan Genki Sushi memiliki respon yang cepat dalam memenuhi permintaan pelanggan					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Jaminan						
1.	Karyawan Genki Sushi memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk dan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan					
2.	Layanan yang diberikan dapat membuat pelanggan merasa aman dan nyaman dalam transaksi mereka					
3.	Karyawan Genki Sushi memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan baik kepada pelanggan					
4.	Makanan yang disajikan tepat waktu					
5.	Keramahan karyawan Genki Sushi baik					
6.	Jam Operasional Genki Sushi sesuai dengan yang dijanjikan					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Empati						
1.	Karyawan Genki Sushi terbuka terhadap kritik dan saran					

- 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.



2.	Karyawan Genki Sushi peduli atau memahami kebutuhan pelanggan					
3.	Karyawan Genki Sushi memiliki perhatian secara individual kepada pelanggan					

II. CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)

Penilaian mengenai citra merek pada restoran Genki Sushi

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Functional Image						
1.	Produk Genki Sushi memiliki kualitas yang unggul					
2.	Produk Genki Sushi memiliki karakteristik yang lebih baik dari pada pesaing					
3.	Produk yang ditawarkan merek lain lebih murah					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Affective Image						
1.	Genki Sushi merupakan merek yang baik					
2.	Merek Genki Sushi memiliki kepribadian yang membedakan dirinya dengan pesaing					
3.	Merek Genki Sushi tidak mengecewakan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Reputation						
1.	Genki Sushi adalah salah satu merek yang terbaik dalam Restoran Jepang					
2.	Merek Genki Sushi sangat kuat di pasar					

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.



III. KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*)

Penilaian mengenai kepuasan konsumen pada sebuah produk Itadakimasu

©

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Kualitas Produk						
1	Konsumen merasa puas setelah membeli produk Genki Sushi yang berkualitas					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Harga						
1	Harga produk yang ditawarkan Genki Sushi sesuai dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Kualitas Pelayanan						
1	Genki Sushi memberikan pelayanan dengan cepat yang memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Faktor Emosional						
1	Konsumen merasa bangga dan percaya diri menjadi konsumen Genki Sushi					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Kemudahan						
1	Konsumen mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan Genki Sushi					

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.

LAMPIRAN 2

Data Pra Kuesioner Kualitas Layanan

RESP	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
6	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
7	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
15	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
16	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
26	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
27	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
30	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



C

RES	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19	KL20
1	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	4	3	5	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
7	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
27	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5

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.



Data Pra Kuesioner

Citra Merek

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

RESP	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8
1	4	4	5	4	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	5	4	4	5	4	5	4	5
6	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	3	3	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	3	4	4	3	3
13	4	4	3	4	4	4	3	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	4	4	5	5
17	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	3	3	4	4	4	3	3
19	4	3	3	4	3	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	2	3	3	3	3
26	4	4	5	5	4	5	4	5
27	5	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	4	3	4	4	4
30	5	4	5	4	5	5	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data Pra Kuesioner

Kepuasan Konsumen

RESP	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
1	4	5	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4
5	4	5	5	4	5
6	4	5	5	5	4
7	4	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	3	3	4	4	4
11	4	5	5	5	5
12	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	5
14	5	5	4	4	5
15	5	4	5	4	4
16	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5
18	3	3	4	3	4
19	5	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5
21	5	4	5	5	5
22	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	5
24	4	5	5	5	5
25	3	3	3	3	3
26	4	5	5	5	5
27	5	4	5	4	5
28	5	5	5	5	5
29	4	3	5	4	4
30	5	4	5	4	4

© 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

Uji Validitas dan Realiabilitas Pra Kuesioner I

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	20

Correlations

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19	KL20	TOTAL KL
KL1	1	.653**	.477**	.465**	.538**	.603**	.476**	.317	.435*	.530**	.492**	.608**	.443*	.530**	.447*	.565**	.489**	.531**	.392*	.297	.629**
KL2		1	.000	.010	.002	.000	.008	.088	.016	.003	.006	.000	.014	.003	.013	.001	.006	.003	.032	.111	.000
KL3			1	.565**	.796**	.659**	.566**	.548**	.793**	.805**	.624**	.756**	.588**	.659**	.671**	.643**	.508**	.738**	.549**	.506**	.811**
KL4				1	.000	.000	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.004	.000	.002	.004	.000
KL5					1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL6						1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL7							1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL8								1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL9									1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL10										1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL11											1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL12												1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL13													1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL14														1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL15															1	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL16																1	.000	.000	.000	.000	.000
KL17																	1	.000	.000	.000	.000
KL18																		1	.000	.000	.000
KL19																			1	.000	.000
KL20																				1	.000
TOTAL KL																					1





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

Pearson	.477**	.565**	1	.613**	.677**	.603**	.380	.645	.697	.820**	.707**	.608**	.691**	.747**	.598**	.741**	.585**	.819**	.844**	.609**	.823**
Correlation							*	**	**												
Sig. (2-tailed)	.008	.001		.000	.000	.000	.039	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.465**	.585**	.613**	1	.681**	.635**	.618	.562	.740	.635**	.857**	.588**	.729**	.697**	.611**	.585**	.530**	.713**	.717**	.637**	.814**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.010	.001	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.538**	.796**	.677**	.681**	1	.744**	.542	.630	.793	.802**	.721**	.854**	.657**	.744**	.841**	.796**	.680**	.699**	.716**	.760**	.905**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.603**	.659**	.603**	.635**	.744**	1	.614	.703	.722	.700**	.733**	.734**	.596**	.760**	.604**	.732**	.507**	.531**	.575**	.518**	.821**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.004	.003	.001	.003	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.476**	.566**	.380*	.618**	.542**	.614**	1	.384	.626	.534**	.574**	.520**	.520**	.534**	.531**	.469**	.708**	.538**	.567**	.354	.672**
Correlation								*	**												
Sig. (2-tailed)	.008	.001	.039	.000	.002	.000		.036	.000	.002	.001	.003	.003	.002	.003	.009	.000	.002	.001	.055	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.317	.548**	.645**	.562**	.630**	.703**	.384	1	.696	.635**	.605**	.572**	.494**	.703**	.583**	.714**	.523**	.644**	.624**	.639**	.753**
Correlation							*	**													
Sig. (2-tailed)	.088	.002	.000	.001	.000	.000	.036		.000	.000	.000	.001	.006	.000	.001	.000	.003	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

KL3

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

KL3

KL3

KL3

KL3



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

Pearson	.435*	.793**	.697**	.740**	.793**	.722**	.626	.696	1	.795**	.752**	.663**	.746**	.722**	.715**	.705**	.626**	.767**	.722**	.663**	.883**
Correlation							**	**													
Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.530**	.805**	.820**	.635**	.802**	.700**	.534	.635	.795	1	.733**	.734**	.665**	.760**	.667**	.732**	.587**	.770**	.725**	.648**	.879**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.492**	.624**	.707**	.857**	.721**	.733**	.574	.605	.752	.733**	1	.705**	.841**	.793**	.696**	.696**	.457*	.721**	.768**	.559**	.868**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.608**	.756**	.608**	.588**	.854**	.734**	.520	.572	.663	.734**	.705**	1	.684**	.734**	.836**	.756**	.581**	.609**	.746**	.669**	.861**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.443*	.588**	.691**	.729**	.657**	.596**	.520	.494	.746	.665**	.841**	.684**	1	.665**	.621**	.588**	.490**	.700**	.746**	.520**	.799**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.014	.001	.000	.000	.000	.001	.003	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.006	.000	.000	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.530**	.659**	.747**	.697**	.744**	.760**	.534	.703	.722	.760**	.793**	.734**	.665**	1	.667**	.878**	.507**	.690**	.725**	.583**	.870**
Correlation							**	**	**												
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

KL9
2. Dilarang pengekumkaran dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KL10
1. Dilarang menjiplak atau seluruh atau sebagian isi dari buku ini untuk keperluan komersial, termasuk namun tidak terbatas pada: a. Penjualan, distribusi, atau penyebaran materi atau informasi; b. Pengutipan tidak merujuk kepada sumber aslinya; c. Pengutipan untuk tujuan pendidikan atau penelitian; d. Pengutipan untuk tujuan kritik atau tinjauan suatu masalah.

KL11
Hak Cipta Ditinjau dari segi Undang-Undang

KL12
Hak Cipta Ditinjau dari segi Undang-Undang

KL13
Hak Cipta Ditinjau dari segi Undang-Undang

KL14
Hak Cipta Ditinjau dari segi Undang-Undang



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

Institut Bisnis

	Pearson	.447*	.671**	.598**	.611**	.841**	.604**	.531	.583	.715	.667**	.696**	.836**	.621**	.667**	1	.671**	.636**	.586**	.755**	.749**	.831**
	Correlation							**	**	**												
KL15	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.565**	.643**	.741**	.585**	.796**	.732**	.469	.714	.705	.732**	.696**	.756**	.588**	.878**	.671**	1	.605**	.738**	.732**	.664**	.862**
	Correlation							**	**	**												
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.489**	.508**	.585**	.530**	.680**	.507**	.708	.523	.626	.587**	.457*	.581**	.490**	.507**	.636**	.605**	1	.630**	.734**	.596**	.726**
	Correlation							**	**	**												
KL17	Sig. (2-tailed)	.006	.004	.001	.003	.000	.004	.000	.003	.000	.001	.011	.001	.006	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.531**	.738**	.819**	.713**	.699**	.531**	.538	.644	.767	.770**	.721**	.609**	.700**	.690**	.586**	.738**	.630**	1	.763**	.533**	.837**
	Correlation							**	**	**												
KL18	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.392*	.549**	.844**	.717**	.716**	.575**	.567	.624	.722	.725**	.768**	.746**	.746**	.725**	.755**	.732**	.734**	.763**	1	.729**	.865**
	Correlation							**	**	**												
KL19	Sig. (2-tailed)	.032	.002	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.297	.506**	.609**	.637**	.760**	.518**	.354	.639	.663	.648**	.559**	.669**	.520**	.583**	.749**	.664**	.596**	.533**	.729**	1	.755**
	Correlation							**	**	**												
KL20	Sig. (2-tailed)	.111	.004	.000	.000	.000	.003	.055	.000	.000	.000	.001	.000	.003	.001	.000	.000	.001	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



TOTAL	Pearson	.629**	.811**	.823**	.814**	.905**	.821**	.672**	.753**	.883**	.879**	.868**	.861**	.799**	.870**	.831**	.862**	.726**	.837**	.865**	.755**	1
KL	Correlation																					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

1. Dilihatnya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Dilihatnya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG: Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilihatnya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Dilihatnya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG: Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Uji Validitas dan Reliabilitas

Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	8

Correlations

	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	TOTALCM
Pearson Correlation	1	.612**	.542**	.614**	.700**	.701**	.708**	.694**	.799**
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.612**	1	.591**	.596**	.743**	.541**	.713**	.803**	.814**
Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.000	.002	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.542**	.591**	1	.630**	.575**	.733**	.766**	.744**	.824**
Sig. (2-tailed)	.002	.001		.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.614**	.596**	.630**	1	.648**	.742**	.734**	.760**	.839**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.700**	.743**	.575**	.648**	1	.757**	.683**	.713**	.842**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.701**	.541**	.733**	.742**	.757**	1	.800**	.809**	.888**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.708**	.713**	.766**	.734**	.683**	.800**	1	.847**	.916**

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.



Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.694**	.803**	.744**	.760**	.713**	.809**	.847**	1	.931**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.799**	.814**	.824**	.839**	.842**	.888**	.916**	.931**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	TOTAL KK
KK1	Pearson Correlation	1	.533**	.556**	.526**	.517**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.003	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	.533**	1	.545**	.678**	.683**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

1. Dilarang mengutip sebagai referensi 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.
 2. Dilarang mengutip dan/atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KK3	Pearson Correlation	.556**	.545**	1	.648**	.579**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	.526**	.678**	.648**	1	.609**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK5	Pearson Correlation	.517**	.683**	.579**	.609**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALKK	Pearson Correlation	.769**	.852**	.800**	.849**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 4

KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa/i Kwik Kian Gie School Of Business (KSB) yang sedang melakukan penelitian skripsi. Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuesioner dibawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

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.



N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

III. KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)

Penilaian mengenai kualitas layanan pada restoran Genki Sushi

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Bukti fisik						
1.	Genki Sushi menggunakan peralatan modern dalam penyampaian jasanya					
2.	Genki Sushi memiliki desain interior yang bagus dan nyaman					
3.	Karyawan Genki Sushi berpenampilan rapih dan professional					
4.	Genki Sushi memiliki fasilitas yang lengkap					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Keandalan						
1.	Karyawan Genki Sushi handal dalam melayani pelanggan					
2.	Karyawan Genki Sushi mampu menyampaikan informasi dengan benar					
3.	Genki Sushi memberikan layanan sesuai dengan janji yang diberikan					
4.	Karyawan Genki Sushi mampu menangani masalah pelanggan					
5.	Karyawan Genki Sushi memberikan layanan dengan benar					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Daya Tanggap						
1.	Karyawan Cepat menanggapi masalah yang dihadapi pelanggan					
2.	Karyawan Genki Sushi memiliki respon yang cepat dalam memenuhi permintaan pelanggan					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Jaminan						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KTG (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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1.	Karyawan Genki Sushi memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk dan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan					
2.	Layanan yang diberikan dapat membuat pelanggan merasa aman dan nyaman dalam transaksi mereka					
3.	Karyawan Genki Sushi memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan baik kepada pelanggan					
4.	Makanan yang disajikan tepat waktu					
5.	Keramahan karyawan Genki Sushi baik					
6.	Jam Operasional Genki Sushi sesuai dengan yang dijanjikan					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Empati						
1.	Karyawan Genki Sushi terbuka terhadap kritik dan saran					
2.	Karyawan Genki Sushi peduli atau memahami kebutuhan pelanggan					
3.	Karyawan Genki Sushi memiliki perhatian secara individual kepada pelanggan					

IV. CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)

Penilaian mengenai citra merek pada restoran Genki Sushi

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Functional Image						
1.	Produk Genki Sushi memiliki kualitas yang unggul					
2.	Produk Genki Sushi memiliki karakteristik yang lebih baik dari pada pesaing					
3.	Produk yang ditawarkan merek lain lebih murah					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Affective Image						
1.	Genki Sushi merupakan merek yang baik					
2.	Merek Genki Sushi memiliki kepribadian yang membedakan dirinya dengan pesaing					
3.	Merek Genki Sushi tidak mengecewakan konsumen					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KIKG (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.



C

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Reputation						
1.	Genki Sushi adalah salah satu merek yang terbaik dalam Restoran Jepang					
2.	Merek Genki Sushi sangat kuat di pasar					

III. KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*)

Penilaian mengenai kepuasan konsumen pada sebuah produk Itadakimasu

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
F. Kualitas Produk						
1	Konsumen merasa puas setelah membeli produk Genki Sushi yang berkualitas					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
G. Harga						
1	Harga produk yang ditawarkan Genki Sushi sesuai dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
H. Kualitas Pelayanan						
1	Genki Sushi memberikan pelayanan dengan cepat yang memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
I. Faktor Emosional						
1	Konsumen merasa bangga dan percaya diri menjadi konsumen Genki Sushi					

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
J. Kemudahan						
1	Konsumen mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan Genki Sushi					

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 5

Data Kuesioner

Kualitas Layanan

Respon	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5
6	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
9	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4
10	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
11	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3
12	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3
13	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4
14	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
16	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
17	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4
18	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3
19	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
20	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
24	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3
25	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5
28	3	4	3	5	5	5	4	5	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
31	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
33	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
34	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
35	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
36	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3

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



37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2
39	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4
40	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4
41	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
42	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
43	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
47	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
48	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3
51	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
52	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
53	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3
54	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
55	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
56	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
57	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4
62	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5
63	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
64	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
65	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
68	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
69	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
70	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3
71	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
72	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
75	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
76	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
77	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
78	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4

Hak cipta milk 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.



79	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
80	4	4	3	4	3	2	2	2	5	2
81	4	1	2	3	4	5	2	5	2	2
82	2	4	4	3	4	2	2	1	2	3
83	3	3	2	4	5	3	4	4	4	3
84	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4
85	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
86	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5
87	5	2	3	3	4	5	4	4	5	4
88	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
89	3	4	5	4	5	3	4	5	2	4
90	4	4	4	2	2	5	4	2	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3
94	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5
95	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3
96	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4

Resp	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19	KL20
1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
6	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3
7	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
8	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
9	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
10	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
11	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
13	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
16	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3
17	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3
18	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
20	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4
21	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4

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



22	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
23	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
24	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
25	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3
31	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
32	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
33	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
34	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
36	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
40	4	4	2	4	3	2	2	2	2	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
43	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
44	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4
47	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
48	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
53	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
54	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
56	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
62	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

Hak cipta milk 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.



64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
65	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
66	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
67	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
69	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
70	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
72	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
73	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
75	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
76	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
77	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
79	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
80	1	3	4	5	3	3	3	2	2	3
81	2	3	1	2	3	3	2	2	4	5
82	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5
83	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5
84	5	4	3	1	3	4	4	4	5	3
85	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5
86	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
88	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
89	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3
90	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5
94	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
96	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3

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.

Citra Merek

Resp	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8
1	4	5	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	5	4
5	5	4	5	4	4	4	4	5



6	4	5	5	3	4	3	4	4
7	4	3	4	4	4	4	3	4
8	4	3	4	4	4	4	3	4
9	5	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	4	4	5	4	3	3
11	4	5	5	4	4	5	5	4
12	5	3	5	5	5	4	3	2
13	4	3	4	4	5	4	4	4
14	3	3	2	3	3	3	4	5
15	3	3	2	4	4	3	4	3
16	4	4	2	4	5	4	4	4
17	4	3	4	4	4	3	3	4
18	5	4	5	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	5	5
20	4	4	3	4	3	4	3	3
21	5	5	5	4	4	4	4	4
22	5	4	4	5	4	5	4	5
23	4	5	4	5	4	5	4	5
24	5	4	3	4	3	4	3	3
25	4	3	4	3	3	3	4	3
26	4	4	4	4	3	4	3	3
27	4	3	3	3	4	5	3	4
28	3	4	4	4	4	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	5	5	5	5
31	3	3	3	3	3	4	4	3
32	3	4	4	4	3	4	4	3
33	4	4	5	4	4	5	4	4
34	3	4	3	3	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	2	3	2	3	2	3	3
39	3	4	3	4	3	3	4	3
40	4	3	3	3	2	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	3	3	3	3
43	4	5	5	4	5	4	4	4
44	5	4	4	4	5	5	5	4
45	5	5	5	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	5	5	4	4
47	4	5	5	4	4	4	5	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	5	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	4	4	4
51	5	4	3	4	5	4	4	4
52	5	4	5	4	4	4	4	4
53	5	4	4	5	4	4	5	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	5	4	4	4
56	5	4	5	4	5	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	5	4	4	4
61	5	4	4	5	4	4	5	4
62	5	4	5	5	5	5	4	4
63	5	5	5	5	4	5	4	4
64	5	4	4	5	4	4	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	5	4	4	4	4
67	4	4	5	4	4	4	5	4
68	4	4	5	5	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	4	5
70	4	4	4	3	4	4	3	4
71	5	4	5	4	4	5	4	4
72	5	4	4	5	4	5	4	4
73	4	5	4	4	5	4	4	4
74	4	5	4	4	4	4	4	5
75	4	5	4	5	4	5	4	4
76	4	5	5	4	5	4	4	4
77	5	5	4	5	4	4	5	4
78	4	4	5	4	4	5	5	5
79	4	5	4	5	4	4	5	5
80	3	3	3	3	2	2	2	2
81	4	3	5	5	4	4	4	5
82	5	4	4	4	4	3	5	3
83	3	3	3	4	5	5	5	3
84	4	3	3	4	4	4	4	3
85	5	4	5	4	4	5	4	3
86	4	3	3	4	3	4	4	4
87	5	4	4	4	4	4	4	3
88	5	4	5	5	4	4	5	5
89	2	3	2	3	3	4	4	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



90	4	5	4	4	4	5	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	3	4	5	4	5	4	4
94	3	3	3	4	4	4	3	3
95	3	3	4	4	4	5	3	3
96	4	5	4	5	4	4	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.

Kepuasan Konsumen

Resp	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
1	4	5	4	4	5
2	5	4	5	4	4
3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4
5	5	4	4	4	4
6	4	5	4	4	4
7	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4
10	4	4	5	5	5
11	5	4	5	5	5
12	4	3	3	4	3
13	4	2	3	3	3
14	4	4	4	3	3
15	4	4	4	3	4
16	5	4	5	5	5
17	4	4	3	4	4
18	4	4	5	4	3
19	5	4	5	4	4
20	3	3	3	3	4
21	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4
23	4	5	5	4	4
24	3	4	3	3	3
25	3	4	3	3	3
26	3	4	4	3	4
27	4	4	3	4	2
28	3	4	3	3	3
29	3	3	4	3	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.

30	4	4	5	4	5
31	4	4	3	4	3
32	4	3	4	3	4
33	4	5	4	4	4
34	3	3	4	3	4
35	5	4	4	4	5
36	2	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4
38	2	3	3	3	2
39	3	3	3	4	3
40	3	2	3	3	4
41	4	4	4	4	4
42	3	3	4	3	3
43	4	3	4	4	4
44	5	4	5	4	4
45	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4
47	5	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3
50	5	4	5	4	4
51	5	4	5	4	4
52	4	4	4	4	4
53	5	4	5	4	4
54	4	5	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	5	4	4	4	4
57	5	4	5	4	4
58	5	5	5	4	4
59	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4
61	5	4	5	4	4
62	4	3	5	5	5
63	5	5	4	4	5
64	5	4	4	5	4
65	4	4	4	4	5
66	5	5	4	4	4
67	5	4	4	4	4
68	5	4	5	4	4
69	5	5	5	4	4
70	4	4	2	2	4
71	4	4	5	4	4



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

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

LAMPIRAN 6

Skor Rata-rata dan Frekuensi

Kualitas Layanan

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	4.2	4.2	4.2
3.00	16	16.7	16.7	20.8
4.00	27	28.1	28.1	49.0
5.00	49	51.0	51.0	100.0
Total	96	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.

KL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.1	2.1	2.1
	2.00	1	1.0	1.0	3.1
	3.00	12	12.5	12.5	15.6
	4.00	74	77.1	77.1	92.7
	5.00	7	7.3	7.3	100.0
Total		96	100.0	100.0	

KL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.1	3.1	3.1
	3.00	17	17.7	17.7	20.8
	4.00	58	60.4	60.4	81.3
	5.00	18	18.8	18.8	100.0
	Total		96	100.0	100.0

KL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	26	27.1	27.1	29.2
	4.00	53	55.2	55.2	84.4
	5.00	15	15.6	15.6	100.0
	Total		96	100.0	100.0

KL5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	19	19.8	19.8	20.8
	4.00	60	62.5	62.5	83.3
	5.00	16	16.7	16.7	100.0
	Total		96	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.

KL6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.2	4.2	4.2
	3.00	13	13.5	13.5	17.7
	4.00	50	52.1	52.1	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.2	4.2	4.2
	3.00	12	12.5	12.5	16.7
	4.00	51	53.1	53.1	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	3	3.1	3.1	4.2
	3.00	12	12.5	12.5	16.7
	4.00	68	70.8	70.8	87.5
	5.00	12	12.5	12.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.2	4.2	4.2
	3.00	22	22.9	22.9	27.1
	4.00	46	47.9	47.9	75.0



5.00	24	25.0	25.0	100.0
Total	96	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

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	3.1	3.1	3.1
3.00	23	24.0	24.0	27.1
4.00	55	57.3	57.3	84.4
5.00	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

KL11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	6	6.3	6.3	7.3
3.00	17	17.7	17.7	25.0
4.00	60	62.5	62.5	87.5
5.00	12	12.5	12.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	15	15.6	15.6	16.7
4.00	58	60.4	60.4	77.1
5.00	22	22.9	22.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

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



KL13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.1
	3.00	12	12.5	12.5	14.6
	4.00	61	63.5	63.5	78.1
	5.00	21	21.9	21.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.1
	3.00	14	14.6	14.6	16.7
	4.00	62	64.6	64.6	81.3
	5.00	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	22	22.9	22.9	24.0
	4.00	55	57.3	57.3	81.3
	5.00	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	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.



© 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.

KL16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	17	17.7	17.7	18.8
	4.00	53	55.2	55.2	74.0
	5.00	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	18	18.8	18.8	20.8
	4.00	52	54.2	54.2	75.0
	5.00	24	25.0	25.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.1	3.1	3.1
	3.00	21	21.9	21.9	25.0
	4.00	56	58.3	58.3	83.3
	5.00	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KL19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.1	3.1	3.1
	3.00	15	15.6	15.6	18.8
	4.00	61	63.5	63.5	82.3
	5.00	17	17.7	17.7	100.0
	Total	96	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.

KL20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	25	26.0	26.0	27.1
	4.00	55	57.3	57.3	84.4
	5.00	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Citra Merek

CM1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	16	16.7	16.7	17.7
	4.00	49	51.0	51.0	68.8
	5.00	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

CM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	25	26.0	26.0	27.1
	4.00	48	50.0	50.0	77.1
	5.00	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	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.

CM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.2	4.2	4.2
	3.00	19	19.8	19.8	24.0
	4.00	48	50.0	50.0	74.0
	5.00	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

CM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	13	13.5	13.5	14.6
	4.00	62	64.6	64.6	79.2
	5.00	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

CM5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	15	15.6	15.6	17.7
	4.00	60	62.5	62.5	80.2
	5.00	19	19.8	19.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

CM6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	14	14.6	14.6	16.7
	4.00	60	62.5	62.5	79.2
	5.00	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



© 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.

CM7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	19	19.8	19.8	20.8
	4.00	59	61.5	61.5	82.3
	5.00	17	17.7	17.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

CM8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	26	27.1	27.1	29.2
	4.00	54	56.3	56.3	85.4
	5.00	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Konsumen

KK1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.1	3.1	3.1
	3.00	16	16.7	16.7	19.8
	4.00	46	47.9	47.9	67.7
	5.00	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	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.

KK2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.2	4.2	4.2
	3.00	17	17.7	17.7	21.9
	4.00	59	61.5	61.5	83.3
	5.00	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KK3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	3.00	17	17.7	17.7	19.8
	4.00	48	50.0	50.0	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KK4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.1	3.1	3.1
	3.00	21	21.9	21.9	25.0
	4.00	57	59.4	59.4	84.4
	5.00	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

KK5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.2	5.2	5.2
	3.00	21	21.9	21.9	27.1
	4.00	56	58.3	58.3	85.4
	5.00	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



LAMPIRAN 7

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	96
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.33328744
Most Extreme Differences	
Absolute	.091
Positive	.065
Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z	.888
Asymp. Sig. (2-tailed)	.410

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.278	.218		1.275	.205
	AVGKL	.014	.084	.028	.168	.867
	AVGCM	-.024	.078	-.049	-.301	.764

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.801 ^a	.642	.634	.33685	1.460

- a. Predictors: (Constant), AVGKL, AVGM
- b. Dependent Variable: AVGKK

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 8
Uji Regresi Linier Berganda

Uji Keberartian Model (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.904	2	9.452	83.298	.000 ^b
	Residual	10.553	93	.113		
	Total	29.456	95			

a. Dependent Variable: AVGKK

b. Predictors: (Constant), AVGCM, AVGKL

Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.058	.317		-.184	.854
	AVGKL	.879	.122	.709	7.214	.000
	AVGCM	.132	.114	.114	1.159	.250

a. Dependent Variable: AVGKK

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.634	.33685

a. Predictors: (Constant), AVGKL, AVGCM

b. Dependent Variable: AVGKK

© Hak cipta milik 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.