



Lampiran 1: Kuesioner

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN BAKMI NCEK LEGENDA

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Jeremy Maximillian, mahasiswa tingkat akhir di kampus Kwik Kian Gie School of Business. Saya sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar di Kelapa Gading.

Pada kesempatan ini, saya ingin memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih.

Apakah Anda pernah mengonsumsi Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar di Kelapa Gading?

- Ya
- Tidak (berhenti disini, terima kasih)

PROFIL RESPONDEN

Petunjuk pengisian kuesioner bagian 1: Isi Nama dan E-mail, serta berikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu kotak yang paling mewakili diri Anda untuk setiap pertanyaan di bawah ini.

1. Nama: _____
2. E-mail: _____
3. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Usia
 - 17 – 22 tahun
 - 23 – 28 tahun
 - 29 – 34 tahun
 - 35 – 44 tahun
 - > 45 tahun
5. Pekerjaan
 - Karyawan
 - Wirausaha
 - Ibu Rumah Tangga
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Lainnya, _____

1. Disarankan untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan tanpa rasa takut. Jika ada pertanyaan, silakan hubungi dosen pembimbing.

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



Petunjuk pengisian kuesioner bagian 2:

1. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu kriteria yang mewakili diri Anda untuk setiap pertanyaan di bawah ini.

2. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

PERTANYAAN

1. Kualitas Produk

Pilihlah jawaban yang paling Anda anggap sesuai, berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom isian.

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Porsi Bakmi Ncek Legenda yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan anda					
2	Pilihan menu dari Bakmi Ncek Legenda memiliki banyak variasi					
3	Cita rasa yang dimiliki Bakmi Ncek Legenda unik dan tidak dimiliki oleh merek lain					
4	Tampilan Bakmi Ncek Legenda sesuai dengan di menu					
5	Rasa Bakmi Ncek Legenda konsisten dan tidak berubah-ubah					
6	Bahan makanan yang digunakan Bakmi Ncek Legenda aman untuk dikonsumsi					
7	Kondisi Bakmi Ncek Legenda tetap fresh saat sampai dirumah.					
8	Bakmi Ncek Legenda bersedia membuat produk sesuai dengan selera/ request keinginan pelanggan					



2. Kualitas Layanan

Pilihlah jawaban yang paling Anda anggap sesuai, berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom

isian.

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Tempat makan dan peralatan makan terjaga kebersihannya					
2	Fasilitas yang disediakan memadai (toilet dan <i>wastafel</i>)					
3	Menyajikan makanan dengan tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan					
4	Menyajikan makanan sesuai yang dipesan					
5	Pelayan melayani dengan cepat					
6	Pelayan selalu bersedia untuk membantu pelanggan.					
7	Perilaku pelayan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					
8	Pelayan memiliki pengetahuan yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen					
9	Pelayan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan					
10	Pelayan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					

3. Kepuasan Pelanggan

Pilihlah jawaban yang paling Anda anggap sesuai, berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom

isian.

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelanggan akan tetap setia membeli Bakmi Ncek Legenda					
2	Pelanggan bersedia membeli produk baru yang ditawarkan Bakmi Ncek Legenda					
3	Pelanggan akan merekomendasikan produk ke orang lain untuk membeli bakmiNcek Legenda					
4	Pelanggan merasa Bakmi Ncek Legenda adalah tempat yang tepat untuk membeli produk bakmi					
5	Pelanggan akan tetap membeli jika harga yang ditawarkan Ncek Legenda berubah					
6	Pelanggan bersedia memberikan <i>feedback</i> agar produk Bakmi Ncek Legenda lebih baik lagi					



Lampiran 2: Jawaban Responden

NO.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KPE1	KPE2	KPE3	KPE4	KPE5	KPE6
1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
6	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
7	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
8	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
14	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
17	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
19	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4
20	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
21	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
24	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
26	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
27	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5
30	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
33	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
34	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4
35	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	5	
36	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
37	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
38	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
39	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
42	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
43	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
46	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5
47	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	2	4	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
49	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan 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.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KPE1	KPE2	KPE3	KPE4	KPE5	KPE6
51	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4
52	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5
53	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
57	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
58	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
59	4	3	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3
60	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
61	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
62	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
63	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
65	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5
68	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4
72	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
73	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
74	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4
75	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
77	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4
78	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4
80	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
81	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
82	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
84	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
85	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
86	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
88	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
89	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
92	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
93	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
94	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5
95	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3
96	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5
97	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4
98	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
99	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4
100	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5

a. Penguatipan hanya untuk kepentingan perbandingan, pernitten, penutusan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguatipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



NO.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KPE1	KPE2	KPE3	KPE4	KPE5	KPE6
101	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5
102	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
103	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5
104	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
105	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3
106	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5
107	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
108	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
109	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
110	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
111	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
112	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
113	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4
114	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
115	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
116	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
117	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4
118	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
119	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4
120	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
121	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3
122	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
123	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
124	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5
125	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
126	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
127	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5
128	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
129	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
130	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4
131	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4
132	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
133	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
134	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3
135	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
136	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
137	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3
138	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
139	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
140	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
141	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3
142	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4
143	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
144	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4
145	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
146	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
147	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3
148	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
149	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3
150	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Lampiran 3: Profil Responden

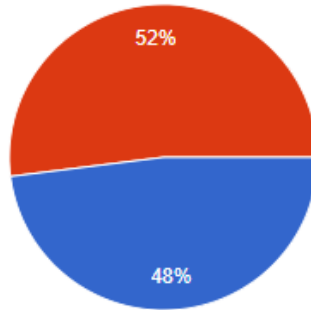
A. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



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

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

Jenis Kelamin
150 responses

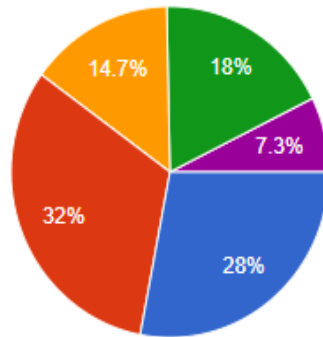


- Laki-laki
- Perempuan

B. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Usia

50 responses

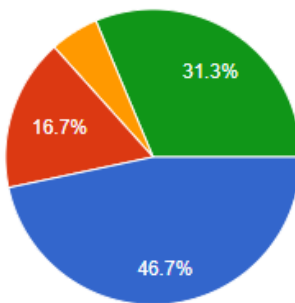


- 17 - 22 tahun
- 23 - 28 tahun
- 29 - 34 tahun
- 35 - 44 tahun
- > 45 tahun

C. Profil Responden Berdasarkan Status atau Pekerjaan

Pekerjaan

150 responses



- Karyawan
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Mahasiswa / Pelajar

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 4: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas

- Hasil Uji Validitas Kualitas Produk 30 responden

Correlations

		Kualitas Produk1	Kualitas Produk2	Kualitas Produk3	Kualitas Produk4	Kualitas Produk5	Kualitas Produk6	Kualitas Produk7	Kualitas Produk8	X1
Kualitas Produk1	Pearson Correlation	1	.524**	.319	.467**	.307	.228	.213	.293	.658**
	Sig. (2-tailed)		.003	.085	.009	.099	.225	.259	.117	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk2	Pearson Correlation	.524**	1	.156	.550**	.460	.361	.426	.368	.749**
	Sig. (2-tailed)	.003		.410	.002	.011	.050	.019	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk3	Pearson Correlation	.319	.156	1	.366**	.307	.078	.281	.411	.599**
	Sig. (2-tailed)	.085	.410		.046	.099	.683	.133	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk4	Pearson Correlation	.467**	.550**	.366**	1	.390	.390	.556**	.265	.764**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.046		.033	.033	.001	.156	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk5	Pearson Correlation	.307	.460	.307	.390	1	.326	.275	.222	.656**
	Sig. (2-tailed)	.099	.011	.099	.033		.079	.141	.238	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk6	Pearson Correlation	.228	.361	.078	.390	.326	1	.440	.107	.533**
	Sig. (2-tailed)	.225	.050	.683	.033	.079		.015	.574	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk7	Pearson Correlation	.213	.426	.281	.556**	.275	.440	1	.050	.604**
	Sig. (2-tailed)	.259	.019	.133	.001	.141	.015		.794	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk8	Pearson Correlation	.293	.368	.411	.265	.222	.107	.050	1	.554**
	Sig. (2-tailed)	.117	.046	.024	.156	.238	.574	.794		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.658**	.749**	.599**	.764**	.656**	.533**	.604**	.554**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Validitas Kualitas Produk 150 responden

Correlations

		Kualitas Produk 1	Kualitas Produk 2	Kualitas Produk 3	Kualitas Produk 4	Kualitas Produk 5	Kualitas Produk 6	Kualitas Produk 7	Kualitas Produk 8	TKP
Kualitas Produk 1	Pearson Correlation	1	.439**	.318	.547**	.362	.420	.449	.386	.685**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Kualitas Produk 2	Pearson Correlation	.439**	1	.366**	.486**	.456**	.392**	.409**	.424**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Kualitas Produk 3	Pearson Correlation	.318	.366**	1	.401**	.376**	.360**	.413**	.395**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Kualitas Produk 4	Pearson Correlation	.547**	.486**	.401**	1	.447**	.339**	.554**	.493**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Kualitas Produk 5	Pearson Correlation	.362	.456**	.376**	.447**	1	.375**	.452**	.520**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Kualitas Produk 6	Pearson Correlation	.420	.392**	.360**	.339**	.375**	1	.456**	.411**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Kualitas Produk 7	Pearson Correlation	.449	.409**	.413**	.554**	.452**	.456**	1	.453**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Kualitas Produk 8	Pearson Correlation	.386	.424**	.395**	.493**	.520**	.411**	.453**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150
TKP	Pearson Correlation	.685**	.701**	.651**	.754**	.718**	.654**	.743**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

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



- Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan 30 responden

Correlations

		Kualitas Layanan1	Kualitas Layanan2	Kualitas Layanan3	Kualitas Layanan4	Kualitas Layanan5	Kualitas Layanan6	Kualitas Layanan7	Kualitas Layanan8	Kualitas Layanan9	Kualitas Layanan10	X2
Kualitas Layanan1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .047 30	.366 .010 30	.465 .010 30	.252 .179 30	.395 .031 30	.416 .022 30	.450 .013 30	.472 .008 30	.528 .003 30	.534 .002 30	.742 .000 30
Kualitas Layanan2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.366 .047 30	1 .132 30	.487 .008 30	.249 .185 30	-.069 .715 30	.225 .233 30	.061 .750 30	.423 .020 30	.247 .188 30	.500 .005 30	.461 .010 30
Kualitas Layanan3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.465 .010 30	.132 .487 30	1 .477 30	.008 .008 30	.335 .070 30	.392 .032 30	.505 .004 30	.227 .228 30	.523 .003 30	.253 .177 30	.665 .000 30
Kualitas Layanan4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.252 .179 30	.249 .185 30	.477 .008 30	1 .301 30	.030 .106 30	.030 .873 30	.230 .221 30	.344 .063 30	.197 .296 30	.062 .745 30	.456 .011 30
Kualitas Layanan5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.395 .031 30	-.069 .715 30	.335 .070 30	.301 .106 30	1 .106 30	.404 .027 30	.514 .004 30	.448 .013 30	.606 .000 30	.206 .275 30	.649 .000 30
Kualitas Layanan6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.416 .022 30	.225 .233 30	.392 .032 30	.030 .873 30	.404 .027 30	1 .535 30	.535 .002 30	.489 .006 30	.646 .000 30	.597 .000 30	.745 .000 30
Kualitas Layanan7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.450 .013 30	.061 .750 30	.392 .004 30	.030 .221 30	.404 .004 30	.535 .002 30	1 .470 30	.489 .470 30	.646 .002 30	.597 .185 30	.745 .000 30
Kualitas Layanan8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.472 .008 30	.423 .020 30	.227 .228 30	.344 .063 30	.448 .013 30	.489 .006 30	.137 .470 30	1 .001 30	.587 .001 30	.332 .073 30	.672 .000 30
Kualitas Layanan9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.528 .003 30	.247 .188 30	.523 .003 30	.197 .296 30	.606 .000 30	.646 .000 30	.554 .002 30	.587 .001 30	1 .076 30	.329 .076 30	.817 .000 30
Kualitas Layanan10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.534 .002 30	.500 .005 30	.253 .177 30	.062 .745 30	.206 .275 30	.597 .000 30	.249 .185 30	.332 .073 30	.329 .076 30	1 .000 30	.628 .000 30
X2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.742 .000 30	.461 .010 30	.665 .000 30	.456 .011 30	.649 .000 30	.745 .000 30	.664 .000 30	.672 .000 30	.817 .000 30	.628 .000 30	1 .000 30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

- Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan 150 responden

Correlations

		Kualitas Layanan 1	Kualitas Layanan 2	Kualitas Layanan 3	Kualitas Layanan 4	Kualitas Layanan 5	Kualitas Layanan 6	Kualitas Layanan 7	Kualitas Layanan 8	Kualitas Layanan 9	Kualitas Layanan 10	TKL
Kualitas Layanan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 150	.464 .000 150	.525 .000 150	.441 .000 150	.466 .000 150	.491 .000 150	.599 .000 150	.434 .000 150	.634 .000 150	.480 .000 150	.757 .000 150
Kualitas Layanan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.464 .000 150	1 .000 150	.383 .000 150	.426 .000 150	.324 .000 150	.392 .000 150	.442 .000 150	.510 .000 150	.496 .000 150	.489 .000 150	.666 .000 150
Kualitas Layanan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.525 .000 150	.383 .000 150	1 .000 150	.492 .000 150	.468 .000 150	.538 .000 150	.549 .000 150	.466 .000 150	.534 .000 150	.561 .000 150	.756 .000 150
Kualitas Layanan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.441 .000 150	.426 .000 150	.492 .000 150	1 .000 150	.398 .000 150	.423 .000 150	.476 .000 150	.481 .000 150	.454 .000 150	.434 .000 150	.684 .000 150
Kualitas Layanan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.466 .000 150	.324 .000 150	.468 .000 150	.398 .000 150	1 .000 150	.495 .000 150	.496 .000 150	.455 .000 150	.486 .000 150	.505 .000 150	.696 .000 150
Kualitas Layanan 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.491 .000 150	.392 .000 150	.538 .000 150	.423 .000 150	.495 .000 150	1 .000 150	.495 .000 150	.467 .000 150	.540 .000 150	.540 .000 150	.738 .000 150
Kualitas Layanan 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.599 .000 150	.442 .000 150	.549 .000 150	.476 .000 150	.496 .000 150	.495 .000 150	1 .370 150	.370 .000 150	.639 .000 150	.484 .000 150	.757 .000 150
Kualitas Layanan 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.434 .000 150	.510 .000 150	.466 .000 150	.481 .000 150	.455 .000 150	.467 .000 150	.370 .000 150	1 .537 150	.537 .000 150	.572 .000 150	.719 .000 150
Kualitas Layanan 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.634 .000 150	.496 .000 150	.534 .000 150	.454 .000 150	.486 .000 150	.540 .000 150	.639 .000 150	.537 .000 150	1 .476 150	.476 .000 150	.795 .000 150
Kualitas Layanan 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.480 .000 150	.489 .000 150	.561 .000 150	.434 .000 150	.505 .000 150	.540 .000 150	.484 .000 150	.572 .000 150	.476 .000 150	1 .756 150	.756 .000 150
TKL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.757 .000 150	.666 .000 150	.756 .000 150	.684 .000 150	.696 .000 150	.738 .000 150	.757 .000 150	.719 .000 150	.795 .000 150	.756 .000 150	1 .000 150

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



- Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 30 responden

C

Correlations

		Kepuasan Pelanggan 1	Kepuasan Pelanggan 2	Kepuasan Pelanggan 3	Kepuasan Pelanggan 4	Kepuasan Pelanggan 5	Kepuasan Pelanggan 6	Y
Kepuasan Pelanggan 1	Pearson Correlation	1	.241	.566**	.545**	.415*	.393	.781**
	Sig. (2-tailed)		.199	.001	.002	.023	.032	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan 2	Pearson Correlation	.241	1	.329	.327	.425*	.401*	.638**
	Sig. (2-tailed)	.199		.076	.078	.019	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan 3	Pearson Correlation	.566**	.329	1	.389	.407*	.369	.738**
	Sig. (2-tailed)	.001	.076		.034	.026	.045	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan 4	Pearson Correlation	.545**	.327	.389	1	.466**	.090	.698**
	Sig. (2-tailed)	.002	.078	.034		.010	.637	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan 5	Pearson Correlation	.415*	.425*	.407*	.466**	1	.191	.720**
	Sig. (2-tailed)	.023	.019	.026	.010		.313	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan 6	Pearson Correlation	.393	.401*	.369	.090	.191	1	.554**
	Sig. (2-tailed)	.032	.028	.045	.637	.313		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TKPE	Pearson Correlation	.781**	.638**	.738**	.698**	.720**	.554**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 150 responden

Correlations

		Kepuasan Pelanggan 1	Kepuasan Pelanggan 2	Kepuasan Pelanggan 3	Kepuasan Pelanggan 4	Kepuasan Pelanggan 5	Kepuasan Pelanggan 6	TKPE
Kepuasan Pelanggan 1	Pearson Correlation	1	.444**	.474**	.555**	.461**	.457**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
Kepuasan Pelanggan 2	Pearson Correlation	.444**	1	.380**	.426**	.431**	.478**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
Kepuasan Pelanggan 3	Pearson Correlation	.474**	.380**	1	.418**	.402**	.474**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
Kepuasan Pelanggan 4	Pearson Correlation	.555**	.426**	.418**	1	.422**	.419**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
Kepuasan Pelanggan 5	Pearson Correlation	.461**	.431**	.402**	.422**	1	.268**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
Kepuasan Pelanggan 6	Pearson Correlation	.457**	.478**	.474**	.419**	.268**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000
	N	150	150	150	150	150	150	150
TKPE	Pearson Correlation	.784**	.728**	.718**	.741**	.689**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



B. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk 30 Responden

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	8

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Produk1	29.7333	7.720	.525	.763
Kualitas Produk2	29.7667	7.220	.633	.744
Kualitas Produk3	29.9667	7.689	.421	.783
Kualitas Produk4	29.8333	7.454	.670	.742
Kualitas Produk5	29.8333	7.523	.503	.767
Kualitas Produk6	29.6667	8.437	.405	.781
Kualitas Produk7	29.7667	8.116	.477	.771
Kualitas Produk8	29.9000	8.024	.385	.786

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk 150 Responden

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	8

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Produk 1	28.4933	14.681	.581	.839
Kualitas Produk 2	28.5933	14.431	.596	.837
Kualitas Produk 3	28.8467	14.507	.521	.846
Kualitas Produk 4	28.6733	14.127	.663	.829
Kualitas Produk 5	28.6800	13.937	.602	.837
Kualitas Produk 6	28.5933	14.968	.547	.843
Kualitas Produk 7	28.6600	13.984	.643	.831
Kualitas Produk 8	28.6867	13.935	.623	.834

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



- Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan 30 Responden

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Layanan1	37.9000	14.300	.669	.827
Kualitas Layanan2	38.0000	15.655	.339	.854
Kualitas Layanan3	38.0667	14.340	.561	.836
Kualitas Layanan4	37.8333	15.799	.344	.853
Kualitas Layanan5	38.0000	14.276	.535	.838
Kualitas Layanan6	37.9000	13.748	.656	.827
Kualitas Layanan7	37.9000	14.438	.565	.835
Kualitas Layanan8	37.9667	14.792	.589	.834
Kualitas Layanan9	38.0000	13.034	.742	.817
Kualitas Layanan10	37.9333	14.478	.513	.840

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

- Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan 150 Responden

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Layanan 1	36.8933	26.284	.688	.893
Kualitas Layanan 2	37.0400	27.475	.585	.899
Kualitas Layanan 3	37.0800	26.155	.684	.893
Kualitas Layanan 4	36.9400	27.117	.602	.898
Kualitas Layanan 5	37.0267	26.952	.615	.897
Kualitas Layanan 6	36.9400	26.352	.662	.895
Kualitas Layanan 7	37.0067	26.584	.692	.893
Kualitas Layanan 8	37.0067	26.973	.646	.896
Kualitas Layanan 9	36.9800	25.657	.730	.890
Kualitas Layanan 10	37.0467	26.380	.687	.893

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



- Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 30 Responden

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Pelanggan1	20.6667	4.437	.630	.722
Kepuasan Pelanggan2	20.7000	5.252	.475	.762
Kepuasan Pelanggan3	20.4333	4.875	.599	.732
Kepuasan Pelanggan4	20.3667	4.930	.536	.747
Kepuasan Pelanggan5	20.6333	4.723	.548	.745
Kepuasan Pelanggan6	20.3667	5.620	.393	.778

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 150 Responden

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Pelanggan 1	20.1933	7.526	.657	.777
Kepuasan Pelanggan 2	20.3000	7.903	.582	.794
Kepuasan Pelanggan 3	20.1667	8.086	.579	.795
Kepuasan Pelanggan 4	20.1867	7.978	.610	.788
Kepuasan Pelanggan 5	20.3867	8.145	.533	.805
Kepuasan Pelanggan 6	20.1000	8.305	.564	.798

C. Rata-rata Kualitas Produk

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kualitas Produk 1	150	2	5	4,25
Kualitas Produk 2	150	2	5	4,15
Kualitas Produk 3	150	2	5	3,90
Kualitas Produk 4	150	2	5	4,07
Kualitas Produk 5	150	2	5	4,07
Kualitas Produk 6	150	2	5	4,15
Kualitas Produk 7	150	2	5	4,09
Kualitas Produk 8	150	2	5	4,06
Valid N (listwise)	150			

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



D. Hasil Uji *One Sample T-Test* Variabel Kualitas Produk

One-Sample Test

C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Test Value = 3.4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	15.869	149	.000	.69333	.6070	.7797

E. Rata-rata Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kualitas Layanan 1	150	2	5	4,21
Kualitas Layanan 2	150	2	5	4,07
Kualitas Layanan 3	150	2	5	4,03
Kualitas Layanan 4	150	2	5	4,17
Kualitas Layanan 5	150	2	5	4,08
Kualitas Layanan 6	150	2	5	4,17
Kualitas Layanan 7	150	2	5	4,10
Kualitas Layanan 8	150	2	5	4,10
Kualitas Layanan 9	150	2	5	4,13
Kualitas Layanan 10	150	2	5	4,06
Valid N (listwise)	150			

F. Hasil Uji *One Sample T-Test* Variabel Kualitas Layanan

One-Sample Test

2	Test Value = 3.4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	15.271	149	.000	.71067	.6187	.8026

G. Rata-rata Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kepuasan Pelanggan 1	150	2	5	4,07
Kepuasan Pelanggan 2	150	2	5	3,97
Kepuasan Pelanggan 3	150	2	5	4,10
Kepuasan Pelanggan 4	150	2	5	4,08
Kepuasan Pelanggan 5	150	2	5	3,88
Kepuasan Pelanggan 6	150	2	5	4,17
Valid N (listwise)	150			

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.



H. Hasil Uji One Sample T-Test Variabel Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test

Test Value = 3.4						
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
				Lower	Upper	
14.208	149	.000	.64444	.5548	.7341	

Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		.150
Std. Deviation		0E-7
Most Extreme Differences		
Absolute		.26704403
Positive		.082
Negative		.058
Kolmogorov-Smirnov Z		-.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		1.002
		.268

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

B. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.349	.171		2.045	.043		
X1	.398	.095	.383	4.209	.000	.189	5.280
X2	.503	.089	.516	5.659	.000	.189	5.280

a. Dependent Variable: Y

C. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.217	.104		2.078	.039
X1	.013	.058	.044	.232	.817
X2	-.015	.054	-.052	-.273	.786

a. Dependent Variable: Abs_RES

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

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



Lampiran 6: Uji Analisis Regresi Berganda

C

A. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.356	2	17.678	244.567	.000 ^b
	Residual	10.626	147	.072		
	Total	45.981	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.349	.171		2.045	.043
	X1	.398	.095	.383	4.209	.000
	X2	.503	.089	.516	5.659	.000

a. Dependent Variable: Y

C. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.769	.766	.26885

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

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.

