

# LAMPIRAN

## © 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.





Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE SHOP* KATA /KO•PI/  
DI SUNTER**

Dengan hormat,

Saya Claudy Yoan sebagai Mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Program Studi Manajemen sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi saya dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* Kata /ko•pi/ di Sunter, Jakarta Utara. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya saya sampaikan terima kasih.

**Petunjuk Pengisian Kuesioner:**

1. Kuesioner ini hanya ditunjukkan untuk pelanggan *coffee shop* Kata /ko•pi/ Di Jakarta Utara.
2. Mohon kuesioner ini diisi oleh saudara/i dan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
3. Berilah tanda *checklist* ( √ ) pada jawaban yang telah tersedia dan dipilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.

\*Apakah anda merupakan pelanggan Kata /ko•pi/ di Di Jakarta Utara?

- Ya
- Tidak

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.

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



Berilah tanda *checklist* ( √ ) pada kolom dibawah ini yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

CS : Cukup Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### Kualitas Produk

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Kata /ko•pi/ memiliki bentuk minuman yang menarik					
2	Ukuran minuman yang dimiliki Kata /ko•pi/ sesuai dengan keinginan anda					
3	Kata /ko•pi/ selalu menawarkan pilihan rasa yang banyak					
4	Kata /ko•pi/ menawarkan warna produk yang menarik					
5	Rasa minuman yang ditawarkan oleh Kata /ko•pi/ sesuai dan tidak berubah					
6	Ukuran minuman Kata /ko•pi/ konsisten dan tidak berubah-ubah					
7	Minuman Kata /ko•pi/ dapat bertahan dengan cukup lama					
8	Rasa minuman Kata /ko•pi/ dapat bertahan dan tidak berubah bila disimpan lama					
9	Kemasan yang dipakai Kata /ko•pi/ aman dipakai dan ramah lingkungan					
10	Ketersediaan variasi rasa minuman Kata /ko•pi/ selalu tersedia					
11	Bentuk minuman Kata /ko•pi/ mempunyai bentuk minuman yang unik					
12	Variasi warna Kata /ko•pi/ unik dan beragam					



### Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Karyawan Kata /ko•pi/ melayani konsumen dengan baik					
2	Karyawan Kata /ko•pi/ memberikan informasi produk yang akurat					
3	Karyawan Kata /ko•pi/ mampu melayani pesanan dengan cepat					
4	Karyawan Kata /ko•pi/ cepat tanggap menghadapi masalah yang diajukan konsumen					
5	Karyawan Kata /ko•pi/ melayani konsumen dengan ramah dan sopan					
6	Informasi yang diberikan karyawan Kata /ko•pi/ mudah dipahami konsumen					
7	Karyawan Kata /ko•pi/ memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan					
8	Karyawan Kata /ko•pi/ sudah baik dalam menangani kritik dan saran dari Anda					
9	Ruangan yang disediakan Kata /ko•pi/ dapat memberikan rasa nyaman bagi konsumen					
10	Penampilan karyawan Kata /ko•pi/ rapih dan bersih					

### Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda puas dengan kemudahan penyampaian keluhan kepada Kata /ko•pi/					
2	Anda puas atas kecepatan penanganan keluhan yang anda sampaikan					
3	Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam menyampaikan berbagai informasi					
4	Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara baik dan menggunakan bahasa yang sesuai					
5	Anda puas dengan kesopanan karyawan dari Kata /ko•pi/					

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)



6	Anda puas dengan sikap bersahabat dari karyawan coffeeshop ini					
7	Anda puas dengan disain outlet dan interior dari coffeeshop ini					
8	Anda puas dengan penampilan rapi dan menarik dari Karyawan Kata /ko•pi/					
9	Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan Anda					
10	Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam menangani keinginan Anda					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak Cipta Dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



Lampiran 2

Data Hasil Pra-Kuesioner

(30 RESPONDEN)



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

1. Kualitas Produk

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	4
2	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	4	5	2	2	2	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	5	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4
9	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4
10	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
14	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
16	4	2	3	4	4	5	5	4	1	5	3	4
17	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4
22	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4
23	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
26	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	1	5	4	2	5	1	4	2	4	2	5	1
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4

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



## 2. Kualitas Layanan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:  
a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



### 3. Kepuasan Pelanggan

Responden	KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	KPS6	KPS7	KPS8	KPS9	KPS10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4
8	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4
9	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
16	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5
23	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
27	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
28	4	2	5	1	5	1	4	2	4	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Hak dipta milik IB 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.





**Lampiran 3**

**HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS**



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

**a. Uji Validitas**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	29.10	15.610	.813	.834
KP3	28.83	18.764	.490	.869
KP4	29.03	16.516	.716	.847
KP5	28.87	19.016	.399	.877
KP6	29.00	15.241	.783	.837
KP8	29.53	17.844	.392	.885
KP10	28.87	16.533	.701	.848
KP12	29.17	16.144	.762	.841

**b. Uji Reabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	8

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



## 2. Kualitas Layanan

### a. Uji Validitas

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	39.53	29.430	.556	.887
KL2	39.93	24.616	.750	.872
KL3	39.70	27.459	.703	.877
KL4	39.83	25.868	.775	.871
KL5	39.60	29.007	.537	.887
KL6	39.80	25.131	.740	.873
KL7	39.70	28.079	.671	.880
KL8	40.00	25.172	.817	.867
KL9	39.93	28.340	.470	.891
KL10	40.07	26.961	.446	.899

### b Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	10

**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.



### 3. Kepuasan Pelanggan



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### a. Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPS1	38.93	31.513	.536	.914
KPS2	39.00	28.414	.817	.898
KPS3	38.77	31.702	.569	.912
KPS4	38.83	27.868	.794	.899
KPS5	38.80	31.821	.471	.918
KPS6	38.83	28.902	.676	.907
KPS7	39.13	30.533	.618	.910
KPS8	38.97	28.654	.775	.901
KPS9	38.73	30.340	.834	.900
KPS10	38.80	28.786	.809	.899

#### b. Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	10

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



Lampiran 4

DATA HASIL KUESIONER

(100 RESPONDEN)

1. Kualitas Produk

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	4
2	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	4	5	2	2	2	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	5	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4
9	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4
10	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
14	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
16	4	2	3	4	4	5	5	4	1	5	3	4
17	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4
22	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4
23	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
26	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	1	5	4	2	5	1	4	2	4	2	5	1
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mentauntumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Penelitian 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.



38	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4
39	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5
40	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3
41	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
42	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
43	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
47	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	2
48	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
49	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	2	5
50	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
51	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5
52	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
53	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4
54	5	5	5	5	3	1	3	2	3	3	3	3
55	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
58	2	4	3	3	5	5	3	3	1	4	3	3
59	4	4	3	3	4	4	3	2	1	3	3	3
60	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
61	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5
62	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
63	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5
64	4	2	3	4	4	4	5	4	1	5	3	4
65	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4
66	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2
70	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
73	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
74	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	1	2	1	4	4	5	1	3	2	2	1
79	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4
82	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan 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.



83	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
84	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3
85	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3
86	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4
87	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4
88	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5
89	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5
90	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
91	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
92	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
93	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
94	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
95	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
96	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
97	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
98	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4
99	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4
100	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3

## 2. Kualitas Layanan

Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3
2	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3
8	5	3	5	3	5	3	5	4	5	5
9	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3
17	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
21	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
27	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
28	5	1	4	2	5	1	4	2	2	5	1
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
39	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
51	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
52	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
53	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
61	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4
62	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
66	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan 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.



68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
70	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
75	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	5	4	5	5	3	5	3	3	4	4	1
79	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4
84	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
85	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
86	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
87	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
88	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
89	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
90	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
91	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
92	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
93	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4
94	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
97	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
98	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	3
99	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
100	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3

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

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

**3. Kepuasan Pelanggan**

Responden	KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	KPS6	KPS7	KPS8	KPS9	KPS10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4





8	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4
9	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
16	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5
23	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
27	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
28	4	2	5	1	5	1	4	2	4	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
38	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
39	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
51	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5
52	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

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

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

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



53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
61	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
62	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
63	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
70	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	5	1	5	2	3	3	3	4	4	4	3
79	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
83	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4
84	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
86	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
88	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4
89	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5
90	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
92	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4
93	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
95	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
97	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

- a. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

<b>98</b>	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
<b>99</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>100</b>	4	4	3	4	4	4	5	5	5	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.





## Lampiran 5

### HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

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

#### 1. Kualitas Produk

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.

#### 2. Kualitas Layanan

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

#### 3. Kepuasan Pelanggan

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

Statistics		
KP		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		4.1025
Median		4.2500
Minimum		2.25
Maximum		5.00

Statistics		
KL		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		4.2520
Median		4.2500
Minimum		3.00
Maximum		5.00

Statistics		
KPS		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		4.2340
Median		4.3000
Minimum		3.00
Maximum		5.00



#### 4. One Sample Test

©

#### One-Sample Test

Test Value = 0						
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
				Lower	Upper	
66.099	99	.000	4.10250	3.9793	4.2257	
71.686	99	.000	4.25200	4.1343	4.3697	
69.574	99	.000	4.23400	4.1132	4.3548	

#### Lampiran 6

#### ANALISIS REGRESI GANDA

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.165	.202		.813	.418		
	KP	.291	.064	.297	4.555	.000	.462	2.164
	KL	.676	.067	.659	10.111	.000	.462	2.164

a. Dependent Variabel: KPS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip, menyalin, atau melakukan kegiatan 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 7

UJI ASUMSI KLASIK

5. Uji Normalitas

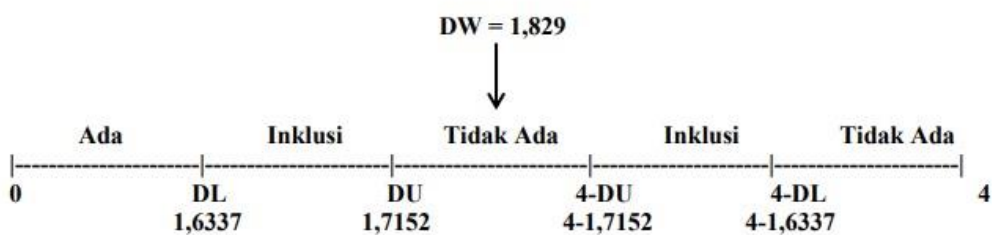
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.26558851
Most Extreme Differences	Absolute		.071
	Positive		.069
	Negative		-.071
Test Statistic			.071
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

6. Uji Otokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.900 <sup>a</sup>	.810	.806	.26831	1.829

- a. Predictors: (Constant), KL, KP
- b. Dependent Variabel: KPS



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.



### 7. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.260	.135		1.916	.058		
	K1	-.038	.043	-.132	-.891	.375	.462	2.164
	K2	.022	.045	.072	.485	.629	.462	2.164

a. Dependent Variable: ABSRES

### 8. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.165	.202		.813	.418		
	K1	.291	.064	.297	4.555	.000	.462	2.164
	K2	.676	.067	.659	10.111	.000	.462	2.164

a. Dependent Variable: KPS

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 KEBERARTIAN MODEL (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Model 1	Regression	29.681	2	14.841	206.143	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.983	97	.072		
	Total	36.664	99			

a. Dependent Variabel: KPS

b. Predictors: (Constant), KL, KP

**Lampiran 9**

**UJI HIPOTESIS PENELITIAN (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	.165			.202	
	KP	.291	.064	.297	4.555	.000	.462	2.164
	KL	.676	.067	.659	10.111	.000	.462	2.164

a. Dependent Variabel: KPS

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



## Lampiran 9



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Instituit 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.





**© 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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



© 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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**





**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBI)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Claudy Yoan

Program Studi : Manajemen Pemasaran

NIM : 23199156

Alamat Lengkap : Jl. Kampung Rawa Selatan II no.57

RT 03 / RW 05

Kode pos : 10550

Telp Kantor : 0813 - 8548 - 3824

Telp Rumah : (021) - 4252802

No. HP : 087883223011

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 4 Februari 2020

Yang membuat pernyataan

claudy yoan

( Nama Lengkap )

Hak cipta milik IBI Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menginformasikan dan menyebarkan sumber.  
2. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan komersial, periklanan, promosi, pengumpulan data, dan lain-lain.  
3. Pengutipan tidak diperkenankan untuk tujuan komersial, periklanan, promosi, pengumpulan data, dan lain-lain.  
4. Semua hak cipta dilindungi undang-undang.