



## LAMPIRAN 1 PRA KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen DUNKIN DONUTS di Sunter Podomoro. Untuk itu peneliti mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar. Atas bantuan Anda peneliti mengucapkan terima kasih.

#### Petunjuk Pengisian:

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara/i
- Pada Pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i

#### Profil Responden

1. Jenis Kelamin
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia Bapak/Ibu/Saudara/i sekitar
  - a.  $\leq 18$  tahun
  - b. 19-29 tahun
  - c. 30-39 tahun
  - d. 40-49 tahun
  - e.  $\geq 49$  tahun
3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini adalah
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Karyawan
  - c. Wiraswasta
  - d. Ibu Rumah Tangga
  - e. Lainnya, (sebutkan) \_\_\_\_\_
4. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah berbelanja di Toko Roti DUNKIN DONUTS?
  - a. Ya
  - b. Tidak (bila tidak Stop sampai disini, terima kasih)
5. Berapa kali dalam satu bulan Bapak/Ibu/Saudara/i berbelanja di Toko Roti ini?
  - a. 1-2 kali/minggu
  - d. 7-8 kali/minggu



- b. 3-4 kali/minggu
- c. 5-6 kali/minggu
- e.  $\geq 8$  kali/minggu

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i untuk pernyataan pada table dibawah ini.

- 1: Sangat Tidak Setuju
- 2: Tidak Setuju
- 3: Ragu-Ragu
- 4: Setuju
- 5: Sangat Setuju

**1. KUALITAS LAYANAN**

NO.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	DUNKIN DONUTS memiliki kebersihan fasilitas fisik yang menarik untuk dilihat.					
2	DUNKIN DONUTS memiliki makanan yang lezat.					
3	Karyawan DUNKIN DONUTS memberikan perhatian secara personal kepada pelanggannya.					
4	DUNKIN DONUTS memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.					
5	Karyawan DUNKIN DONUTS sudah baik dalam bersikap (ramah dan sopan) kepada pelanggan.					
6	Karyawan DUNKIN DONUTS sudah baik dalam memberikan informasi mengenai produk.					
7	Karyawan DUNKIN DONUTS bersedia dalam memberikan layanan yang cepat.					
8	Karyawan DUNKIN DONUTS cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan.					
9	Karyawan DUNKIN DONUTS memiliki kemampuan dalam menjawab pertanyaan mengenai produk sudah baik.					
10	DUNKIN DONUTS menjamin karyawannya dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan.					

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.



## 2. KEPUASAN KONSUMEN

NO.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Anda puas dengan kemudahan penyampaian keluhan yang diberikan oleh karyawan DUNKIN DONUTS.					
2	Anda puas dengan kecepatan penanganan keluhan yang diberikan oleh karyawan DUNKIN DONUTS.					
3	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam menyampaikan berbagai informasi.					
4	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam berkomunikasi secara baik dengan Anda.					
5	Anda puas dengan kesopanan karyawan DUNKIN DONUTS.					
6	Anda puas dengan sikap bersahabat dari karyawan DUNKIN DONUTS.					
7	Anda puas dengan disain outlet dan interior DUNKIN DONUTS.					
8	Anda puas dengan karyawan DUNKIN DONUTS yang selalu berpenampilan rapi dan menarik.					
9	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam menangani kebutuhan Anda.					
10	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam menangani keinginan Anda.					

## 3. LOYALITAS KONSUMEN

NO.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Anda akan membeli kembali produk DUNKIN DONUTS.					
2	Anda akan melakukan pembelian secara rutin di DUNKIN DONUTS dibanding di toko roti pesaing.					

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



3	Anda akan tetap membeli produk dari DUNKIN DONUTS walaupun tidak sesuai dengan produk utamanya (misalnya Yogurt, Selai, Biskuit, dan lain-lain).					
4	Anda akan sulit beralih ke toko roti lain (sekali DUNKIN DONUTS, tetap toko DUNKIN DONUTS).					
5	Anda akan merekomendasikan DUNKIN DONUTS kepada teman atau keluarga bila diminta.					
6	Anda akan mengajak teman atau keluarga untuk datang ke DUNKIN DONUTS.					

### Lampiran 2

#### Data Pra Kuisisioner

K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	L	L	L	L	L	L
L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4
4	3	4	5	4	3	2	1	3	3	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	5	3	2	1
3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	1
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4
4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5
5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
5	2	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	1	1
4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	3	2	4
3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4
5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	2	4	5	4	4	2	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

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





KL1	35.10	21.679	.646	.845
KL2	35.27	22.892	.425	.863
KL3	35.63	22.309	.513	.856
KL4	35.57	22.185	.546	.853
KL5	35.07	23.306	.585	.852
KL6	35.47	22.947	.466	.859
KL7	35.47	21.292	.674	.842
KL8	35.63	20.792	.618	.848
KL9	35.20	21.338	.759	.837
KL10	35.30	21.941	.579	.850

### Variabel Kepuasan Konsumen

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	34.97	31.275	.626	.839
KK2	34.90	31.886	.440	.852
KK3	34.93	31.168	.537	.844
KK4	35.03	29.826	.542	.845
KK5	35.03	29.895	.559	.843
KK6	35.13	29.016	.659	.833
KK7	34.77	30.806	.474	.851
KK8	34.70	30.700	.603	.839
KK9	35.13	27.637	.744	.824
KK10	34.60	32.800	.458	.851

### Variabel Loyalitas Konsumen

#### Reliability Statistics

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



Cronbach's Alpha	N of Items
.850	6

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.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK1	15.53	20.878	.534	.843
LK2	16.13	20.809	.537	.842
LK3	16.13	19.706	.544	.842
LK4	16.57	17.082	.737	.804
LK5	15.83	16.695	.732	.805
LK6	15.97	17.206	.732	.805

## Lampiran 4

### KUESIONER

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen DUNKIN DONUTS di Sunter Podomoro. Untuk itu peneliti mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar. Atas bantuan Anda peneliti mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara/i
- Pada Pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i







<b>3</b>	Karyawan DUNKIN DONUTS memberikan perhatian secara personal kepada pelanggannya.					
<b>4</b>	DUNKIN DONUTS memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.					
<b>5</b>	Karyawan DUNKIN DONUTS sudah baik dalam bersikap (ramah dan sopan) kepada pelanggan.					
<b>6</b>	Karyawan DUNKIN DONUTS sudah baik dalam memberikan informasi mengenai produk.					
<b>7</b>	Karyawan DUNKIN DONUTS bersedia dalam memberikan layanan yang cepat.					
<b>8</b>	Karyawan DUNKIN DONUTS cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan.					
<b>9</b>	Karyawan DUNKIN DONUTS memiliki kemampuan dalam menjawab pertanyaan mengenai produk sudah baik.					
<b>10</b>	DUNKIN DONUTS menjamin karyawannya dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan.					

**2. KEPUASAN KONSUMEN**

<b>NO.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RR</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>1</b>	Anda puas dengan kemudahan penyampaian keluhan yang diberikan oleh karyawan DUNKIN DONUTS.					
<b>2</b>	Anda puas dengan kecepatan penanganan keluhan yang diberikan oleh karyawan DUNKIN DONUTS.					
<b>3</b>	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam menyampaikan berbagai informasi.					
<b>4</b>	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam berkomunikasi secara baik dengan Anda.					
<b>5</b>	Anda puas dengan kesopanan karyawan DUNKIN DONUTS.					

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.



6	Anda puas dengan sikap bersahabat dari karyawan DUNKIN DONUTS.					
7	Anda puas dengan disain outlet dan interior DUNKIN DONUTS.					
8	Anda puas dengan karyawan DUNKIN DONUTS yang selalu berpenampilan rapi dan menarik.					
9	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam menangani kebutuhan Anda.					
10	Anda puas dengan kemampuan karyawan DUNKIN DONUTS dalam menangani keinginan Anda.					

### 3. LOYALITAS KONSUMEN

NO.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Anda akan membeli kembali produk DUNKIN DONUTS.					
2	Anda akan melakukan pembelian secara rutin di DUNKIN DONUTS dibanding di toko roti pesaing.					
3	Anda akan tetap membeli produk dari DUNKIN DONUTS walaupun tidak sesuai dengan produk utamanya (misalnya Yogurt, Selai, Biskuit, dan lain-lain).					
4	Anda akan sulit beralih ke toko roti lain (sekali DUNKIN DONUTS, tetap toko DUNKIN DONUTS).					
5	Anda akan merekomendasikan DUNKIN DONUTS kepada teman atau keluarga bila diminta.					
6	Anda akan mengajak teman atau keluarga untuk datang ke DUNKIN DONUTS.					

### Lampiran 5

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

### Data Kuesioner

K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	K L	L K	L K	L K	L K	L K	L K
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6
4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5
4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5
1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1. Ditarang 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.



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	3	4	
4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	2	2	3	3	
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	
3	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	
5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	
5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	
4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4
5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	

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

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



5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	1	2	3	4	4	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	
4	4	3	4	4	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	
4	5	4	2	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	

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

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





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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

**Lampiran 6**

**Hasil Skor Rata-rata, Selang Kepercayaan Variabel Kualitas Layanan**

**One-Sample Test**

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL1	62.165	99	.000	4.180	4.05	4.31
KL2	58.376	99	.000	4.180	4.04	4.32
KL3	49.246	99	.000	3.990	3.83	4.15
KL4	47.819	99	.000	3.910	3.75	4.07
KL5	60.391	99	.000	4.150	4.01	4.29
KL6	55.007	99	.000	4.100	3.95	4.25
KL7	55.282	99	.000	4.090	3.94	4.24
KL8	48.842	99	.000	3.950	3.79	4.11
KL9	58.827	99	.000	4.120	3.98	4.26
KL10	54.156	99	.000	4.060	3.91	4.21
RATA KL	65.469	99	.000	4.07300	3.9496	4.1964

**Lampiran 7**

**Variabel Kualitas Layanan**

**KL1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
Valid 3	9	9.0	9.0	11.0
Valid 4	58	58.0	58.0	69.0

5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KL2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	9	9.0	9.0	12.0
Valid 4	55	55.0	55.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KL3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	21	21.0	21.0	25.0
Valid 4	47	47.0	47.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KL4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	29	29.0	29.0	32.0
Valid 4	42	42.0	42.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**KL5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	14	14.0	14.0	15.0
Valid 4	54	54.0	54.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KL6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	11	11.0	11.0	15.0
Valid 4	56	56.0	56.0	71.0
5	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KL7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	14	14.0	14.0	17.0
Valid 4	54	54.0	54.0	71.0
5	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



**C**

**KL8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	26	26.0	26.0	29.0
4	44	44.0	44.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KL9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	10	10.0	10.0	13.0
4	59	59.0	59.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**KL10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	16	16.0	16.0	19.0
4	53	53.0	53.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### Hasil Skor Rata-rata, Selang Kepercayaan Variabel Kepuasan Konsumen

##### One-Sample Test

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KK1	50.555	99	.000	4.030	3.87	4.19
KK2	48.037	99	.000	3.980	3.82	4.14
KK3	55.574	99	.000	4.080	3.93	4.23
KK4	55.026	99	.000	4.140	3.99	4.29
KK5	49.552	99	.000	4.170	4.00	4.34
KK6	51.396	99	.000	4.100	3.94	4.26
KK7	50.689	99	.000	4.140	3.98	4.30
KK8	60.741	99	.000	4.240	4.10	4.38
KK9	52.232	99	.000	4.100	3.94	4.26
KK10	56.405	99	.000	4.170	4.02	4.32
RATA-KK	61.331	99	.000	4.11500	3.9819	4.2481

### Lampiran 9

#### Variabel Kepuasan Konsumen

		KK1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	18	18.0	18.0	21.0
	4	51	51.0	51.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

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



©

KK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	23	23.0	23.0	26.0
4	46	46.0	46.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	14	14.0	14.0	16.0
4	57	57.0	57.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	13	13.0	13.0	15.0
4	53	53.0	53.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Urut-urutan mengurutkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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



2	1	1.0	1.0	3.0
3	13	13.0	13.0	16.0
4	46	46.0	46.0	62.0
5	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KK6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	18	18.0	18.0	20.0
4	47	47.0	47.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Valid

KK7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	15	15.0	15.0	19.0
4	44	44.0	44.0	63.0
5	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Valid

KK8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	9	9.0	9.0	11.0
4	52	52.0	52.0	63.0
5	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Valid

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



©

KK9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	14	14.0	14.0	17.0
4	52	52.0	52.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KK10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	11	11.0	11.0	13.0
4	54	54.0	54.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Valid

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Lampiran 10

Hasil Skor Rata-rata, Selang Kepercayaan Variabel Loyalitas Konsumen

One-Sample Test

Hak Cipta Dilindungi Lampiran 10 Lampiran 11 Lampiran 12 Lampiran 13 Lampiran 14 Lampiran 15 Lampiran 16 Lampiran 17 Lampiran 18 Lampiran 19 Lampiran 20 Lampiran 21 Lampiran 22 Lampiran 23 Lampiran 24 Lampiran 25 Lampiran 26 Lampiran 27 Lampiran 28 Lampiran 29 Lampiran 30 Lampiran 31 Lampiran 32 Lampiran 33 Lampiran 34 Lampiran 35 Lampiran 36 Lampiran 37 Lampiran 38 Lampiran 39 Lampiran 40 Lampiran 41 Lampiran 42 Lampiran 43 Lampiran 44 Lampiran 45 Lampiran 46 Lampiran 47 Lampiran 48 Lampiran 49 Lampiran 50 Lampiran 51 Lampiran 52 Lampiran 53 Lampiran 54 Lampiran 55 Lampiran 56 Lampiran 57 Lampiran 58 Lampiran 59 Lampiran 60 Lampiran 61 Lampiran 62 Lampiran 63 Lampiran 64 Lampiran 65 Lampiran 66 Lampiran 67 Lampiran 68 Lampiran 69 Lampiran 70 Lampiran 71 Lampiran 72 Lampiran 73 Lampiran 74 Lampiran 75 Lampiran 76 Lampiran 77 Lampiran 78 Lampiran 79 Lampiran 80 Lampiran 81 Lampiran 82 Lampiran 83 Lampiran 84 Lampiran 85 Lampiran 86 Lampiran 87 Lampiran 88 Lampiran 89 Lampiran 90 Lampiran 91 Lampiran 92 Lampiran 93 Lampiran 94 Lampiran 95 Lampiran 96 Lampiran 97 Lampiran 98 Lampiran 99 Lampiran 100	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
LK1	48.414	99	.000	4.100	3.93	4.27
LK2	39.023	99	.000	3.700	3.51	3.89
LK3	35.449	99	.000	3.670	3.46	3.88
LK4	31.570	99	.000	3.490	3.27	3.71
LK5	42.400	99	.000	3.910	3.73	4.09
LK6	42.362	99	.000	3.940	3.76	4.12
RATA-RATA	45.397	99	.000	3.80167	3.6355	3.9678

Lampiran 11

Variabel Loyalitas Konsumen

LK1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
Valid 3	13	13.0	13.0	16.0
Valid 4	52	52.0	52.0	68.0
Valid 5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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



LK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.0	6.0	8.0
3	34	34.0	34.0	42.0
4	36	36.0	36.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	8	8.0	8.0	11.0
3	33	33.0	33.0	44.0
4	31	31.0	31.0	75.0
5	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	13	13.0	13.0	17.0
3	36	36.0	36.0	53.0
4	24	24.0	24.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Valid  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Urut-urutan 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.





©

LK5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	1	1.0	1.0	4.0
3	26	26.0	26.0	30.0
4	42	42.0	42.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LK6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	2	2.0	2.0	5.0
3	22	22.0	22.0	27.0
4	44	44.0	44.0	71.0
5	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 12

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.35017286
	Absolute	.108
Most Extreme Differences	Positive	.080
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.194

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



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

### Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.380	.149		2.546	.012		
RATA_KL	-.076	.084	-.212	-.902	.369	.184	5.42
RATA_KK	.048	.078	.146	.619	.538	.184	5.42

a. Dependent Variable: ABS

### Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.740	.42734	1.793

a. Predictors: (Constant), RATA\_KK, RATA\_KL

b. Dependent Variable: RATA\_LK

### Lampiran 13

#### Uji Regresi Linier Berganda

#### Uji Kecocokan Model F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.714	2	25.857	141.592	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.714	97	.183		
	Total	69.428	99			

a. Dependent Variable: RATA\_LK

b. Predictors: (Constant), RATA\_KK, RATA\_KL

## Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

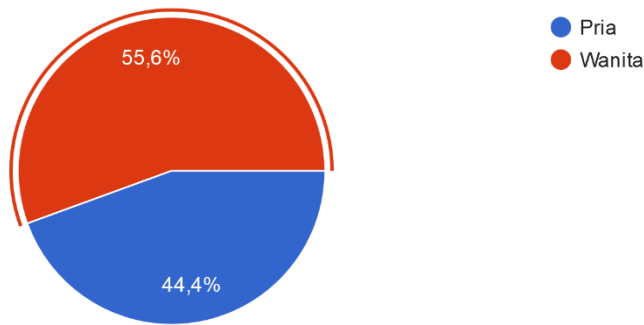
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.936	.285		-3.283	.001		
	RATA_KL	.817	.161	.607	5.084	.000	.184	5.42
	RATA_KK	.342	.149	.274	2.297	.024	.184	5.42

a. Dependent Variable: RATA\_LK

## Lampiran 14 Profil Responden

### 1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin  
117 tanggapan



### 2. Usia Responden

1. Ditanya yang 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.

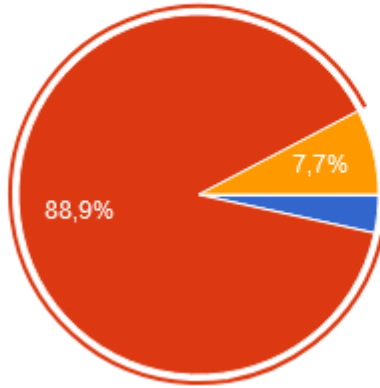


### Usia Bapak/Ibu/Saudara/i sekitar

117 tanggapan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

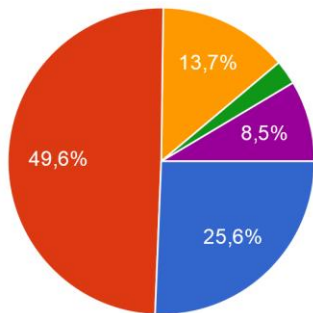


- <18 tahun
- 19 - 29 tahun
- 30 - 39 tahun
- 40 - 49 tahun
- > 49 tahun

### 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini adalah

117 tanggapan



- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Yang lain:

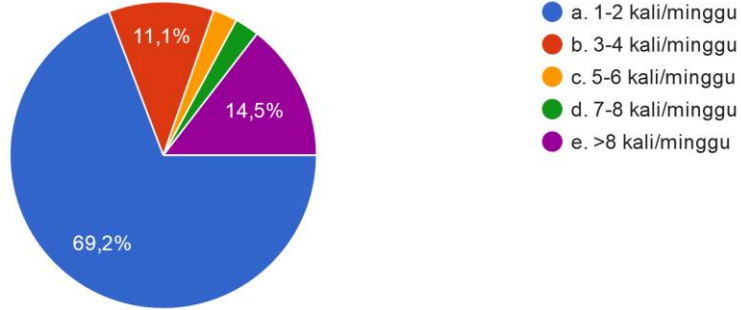
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



#### 4. Intensitas Kunjungan Responden

Berapa kali dalam satu bulan Bapak/Ibu/Saudara/i berbelanja di Toko Roti ini?

117 tanggapan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ade Anugrah Putra

Program Studi : Manajemen Pemasaran

NIM : 24189083

Alamat Lengkap : Jl Telaga murni rt18 / 001 no.17 kelurahan sunter jaya  
kecamatan tanjung priuk jakarta utara

Kode pos : 141350

Telp Kantor : \_\_\_\_\_

Telp Rumah : \_\_\_\_\_

No. HP : 081310278141

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, 15 februari 2021

Yang membuat pernyataan

Ade Anugrah Putra

( Nama Lengkap )