

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PRA KUESIONER

Saya Rendy Widjaja, mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business jurusan Manajemen Pemasaran, sedang melakukan penelitian mengenai keterkaitan Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir skripsi saya. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan keterangannya. Jawaban saudara/i akan dijaga kerahasiannya. Atas kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner saya, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

- Nama: _____
- Alamat Email: _____
- Jenis Kelamin:
 - Pria
 - Wanita

KETERANGAN:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Netral
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

Berilah tanda silang (x) pada nilai yang menurut Anda paling benar.





A. Kualitas Produk

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kopi Janji Jiwa memiliki ukuran yang pas					
2	Kopi Janji Jiwa memiliki bentuk kemasan yang menarik					
3	Kopi Janji Jiwa memiliki bahan pelengkap atau topping di dalam produknya					
4	Kopi Janji Jiwa memiliki banyak pilihan menu minuman					
5	Kopi Janji Jiwa memiliki kualitas produk yang baik					
6	Kopi Janji Jiwa memiliki produk yang menarik di mata pelanggan					
7	Kopi Janji Jiwa memiliki kualitas produk yang sesuai dengan yang ditawarkan					
8	Kopi Janji Jiwa memiliki produksi sesuai dengan yang diinginkan pelanggan					
9	Kopi Janji Jiwa memiliki kadaluarsa di dalam produknya					
10	Kopi Janji Jiwa memiliki daya tahan lebih lama jika masuk lemari pendingin					
11	Kopi Janji Jiwa menawarkan cita rasa yang berbeda dibandingkan pesaing					

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



12	Kopi Janji Jiwa memiliki kemasan yang berbeda dibandingkan pesaing					
13	Kopi Janji Jiwa akan mengganti produk yang gagal atau rusak dalam produksinya					
14	Kopi Janji Jiwa akan mengganti produk jika tidak sesuai dengan SOP					
15	Kopi Janji Jiwa memiliki rasa yang unik dibandingkan dengan pesaing					
16	Kopi Janji Jiwa memiliki ciri khas yang unik dibandingkan dengan pesaing					
17	Kopi Janji Jiwa bersedia memenuhi keinginan khusus yang diminta konsumen					
18	Kopi Janji Jiwa menyediakan pilihan menu yang bervariasi					

B. Kualitas Layanan

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu memberikan layanan yang baik					
2	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu memberikan informasi yang akurat dalam menjelaskan produk					

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



3	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu memberikan respon yang cepat					
4	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu tepat dalam menanggapi kebutuhan konsumen					
5	Karyawan Kopi Janji Jiwa dapat dipercaya dalam melayani konsumen					
6	Karyawan Kopi Janji Jiwa sudah baik dalam menangani kritik dan saran dari konsumen					
7	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu berpenampilan rapi dan menarik					
8	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu menjaga kebersihan gerainya					

C. Citra Merek

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kopi Janji Jiwa memiliki logo yang mudah dikenali					
2	Saat membeli Produk Kopi Janji Jiwa saya semakin percaya diri					
3	Produk Kopi Janji Jiwa memiliki tampilan khas dan berbeda dari merek lain					
4	Karyawan Kopi Janji Jiwa yang cepat tanggap melayani pesanan konsumen					

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



5	Karyawan Kopi Janji Jiwa mampu bersikap bersahabat kepada konsumen					
6	Kopi Janji Jiwa adalah merek yang dapat diandalkan					
7	Kopi Janji Jiwa adalah merek yang memiliki manfaat sesuai yang dijanjikan					
8	Kopi Janji Jiwa adalah merek yang memiliki manfaat sesuai dijanjikan					

D. Kepuasan Konsumen

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan produk yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa					
2	Saya puas dengan layanan yang diberikan Kopi Janji Jiwa					
3	Saya senang dengan produk yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa karena memuaskan					
4	Saya senang dengan layanan yang diberikan Kopi Janji Jiwa					
5	Saya puas dengan Kopi Janji Jiwa Karena produk yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



6	Saya puas dengan Kopi Janji Jiwa karena layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan					
7	Saya puas dengan Kopi Janji Jiwa karena pengalaman yang didapat sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari pelanggan lain					
8	Saya merekomendasikan Kopi Janji Jiwa ke kerabat dan teman saya					

LAMPIRAN 2

Dara Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Produk

No.	BUTIR PERTANYAAN																	
	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K
Respon	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
den	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	3
2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4
3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5
5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4
6	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	3	5
7	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4
8	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengesahkan dalam bentuk apapun.
 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 Dilindungi Undang-Undang
 Hak Cipta milik IBIKKG (Institute of Business and Informatica Kwik Kian Gie)



9	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
11	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4
13	4	3	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
14	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
15	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4
16	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5
21	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3
23	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
25	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3
26	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4
27	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
28	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	3	3	1	1	4	4
29	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3

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

1. Penulisan karya tulis ini tanpa mencairkan/mengakademi/menghasilkan karya ilmiah, penyusunan laporan, pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

LAMPIRAN 3

Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN							
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8
1	4	5	5	4	4	4	5	5
2	4	4	5	3	4	4	4	5
3	4	3	3	4	4	3	3	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	3	3	4	3	4	4
6	5	4	4	5	4	5	4	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3
8	5	5	4	5	5	5	3	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	3	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	4	4	5	3	3	4
13	5	4	4	5	5	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	4	3	3	3	4	4
16	4	3	4	5	3	4	4	4
17	4	4	5	4	4	4	5	5
18	5	5	4	4	5	5	5	5
19	4	4	4	5	4	5	4	4
20	3	3	2	2	3	3	3	2

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

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

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



21	4	5	5	5	5	4	5	5
22	4	5	4	3	4	4	4	4
23	5	4	5	5	5	5	5	5
24	5	4	5	5	4	5	5	4
25	3	2	4	3	3	2	3	3
26	4	4	4	5	4	3	4	5
27	5	5	4	5	4	4	4	4
28	5	3	4	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	5	5	5	5
30	2	3	3	3	2	2	3	2

LAMPIRAN 4

Data Pra-Kuesioner Variabel Citra Merek

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN							
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8
1	5	5	5	3	4	4	5	3
2	4	4	3	5	4	5	3	5
3	5	5	1	3	5	4	5	3
4	5	5	3	3	4	4	3	3
5	5	5	1	3	4	3	4	4
6	5	5	2	2	4	4	3	4
7	5	5	4	3	5	5	4	5
8	4	4	3	5	3	4	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 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)
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



9	5	4	4	5	5	5	5	4
10	5	4	4	4	5	4	5	5
11	5	5	3	3	5	5	4	4
12	4	4	2	2	5	5	4	4
13	4	3	4	3	4	3	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	2	3	3	4	5	4
16	5	4	5	4	5	4	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	5	5	4	5	4	5	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	3	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	4	3	5	4	5	4
24	4	5	4	4	4	5	5	5
25	4	4	1	2	3	3	3	3
26	4	5	3	4	3	4	5	5
27	4	4	4	4	5	4	4	4
28	5	5	1	1	4	5	3	3
29	5	4	5	5	4	5	4	5
30	3	3	3	2	3	3	3	3

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

LAMPIRAN 5

Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN							
	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8
1	5	4	4	5	5	4	4	5
2	5	4	4	5	4	4	4	5
3	3	4	4	4	5	5	3	5
4	5	5	5	4	5	4	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	2
7	4	5	4	5	4	4	4	5
8	5	4	5	4	4	5	4	5
9	5	4	5	4	5	4	4	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	4	5	5	4	5
12	4	4	4	4	4	4	5	4
13	4	4	3	4	3	3	4	5
14	4	5	4	5	5	5	5	4
15	3	4	4	3	3	4	3	3
16	4	5	4	5	4	4	4	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5

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

1. Dilarang menyalin atau 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.



21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	3	3	4
23	5	4	5	4	3	4	4	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	3	4	3	3	3
26	5	4	5	4	4	5	5	5
27	4	4	4	4	5	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	4	5	5	4	4
30	2	2	2	3	2	3	2	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 6

Hasil Output Uji Validitas Kualitas Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	68.33	119.747	.724	.932
KP2	68.47	119.982	.653	.933
KP3	68.47	122.395	.550	.935
KP4	68.27	122.340	.524	.936
KP5	68.27	119.995	.652	.933
KP6	68.33	117.816	.721	.932
KP7	68.37	122.240	.627	.934
KP8	68.40	119.352	.695	.932
KP9	68.87	120.326	.503	.937
KP10	68.43	122.116	.586	.934



KP11	68.83	113.937	.777	.930
KP12	68.70	115.252	.673	.933
KP13	68.83	116.213	.816	.930
KP14	68.73	117.720	.761	.931
KP15	68.67	114.161	.729	.932
KP16	68.67	115.057	.689	.933
KP17	68.23	125.220	.473	.936
KP18	68.20	121.959	.595	.934

LAMPIRAN 7

Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	18

LAMPIRAN 8

Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	29.10	16.990	.760	.864
KL2	29.40	16.800	.752	.864
KL3	29.40	17.283	.577	.882
KL4	29.37	16.723	.695	.869
KL5	29.27	18.202	.585	.880
KL6	29.50	16.672	.692	.869

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



KL7	29.23	17.978	.562	.882
KL8	29.23	16.599	.664	.873

LAMPIRAN 9

Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.887	8

LAMPIRAN 10

Hasil Output Uji Validitas Citra Merek

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CM1	28.07	18.754	.518	.807
CM2	28.17	19.730	.299	.828
CM3	29.23	14.599	.576	.807
CM4	29.00	15.172	.624	.791
CM5	28.37	17.895	.544	.802
CM6	28.33	17.609	.628	.792
CM7	28.37	17.413	.583	.796
CM8	28.43	16.875	.706	.781

LAMPIRAN 11

Hasil Output Uji Reliabilitas Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

.822	8
------	---

LAMPIRAN 12

Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	30.00	21.241	.778	.918
KK2	29.97	21.551	.826	.914
KK3	30.03	21.413	.814	.915
KK4	30.00	22.069	.815	.916
KK5	29.97	21.551	.724	.922
KK6	30.00	21.862	.787	.917
KK7	30.20	21.269	.814	.915
KK8	29.93	21.926	.563	.938

LAMPIRAN 13

Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	8

© 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





LAMPIRAN 14

KUESIONER

Saya Rendy Widjaja, mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business jurusan Manajemen Pemasaran, sedang melakukan penelitian mengenai keterkaitan Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir skripsi saya.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan keterangannya. Jawaban saudara/i akan dijaga kerahasiannya.

Atas kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner saya, saya ucapkan terima kasih.

- Apakah anda sudah pernah membeli produk Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading?

- Ya (mohon lanjutkan pengisian form ini)
- Tidak (silahkan berhenti sampai di sini saja, Terima Kasih.)

• **Alamat Email:** _____

• **Nama:** _____

• **Jenis Kelamin:**

- Pria
- Wanita

• **Usia:**

- 15-25 Tahun
- 26-36 Tahun
- >36 Tahun

• **Pekerjaan:**

- Pelajar



Mahasiswa

Wiraswasta

Karyawan

Ibu rumah tangga

Lainnya

• **Berapa kali anda membeli produk Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading?:**

1 kali dalam sebulan

2 kali dalam sebulan

3 kali dalam sebulan

4 kali dalam sebulan

4 kali dalam sebulan

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.



KETERANGAN:

- 6) Sangat Tidak Setuju
- 7) Tidak Setuju
- 8) Netral
- 9) Setuju
- 10) Sangat Setuju

Berilah tanda silang (x) pada nilai yang menurut Anda paling benar.

Kualitas Produk

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kopi Janji Jiwa memiliki ukuran yang pas					
2	Kopi Janji Jiwa memiliki bentuk kemasan yang menarik					
3	Kopi Janji Jiwa memiliki bahan pelengkap atau topping di dalam produknya					
4	Kopi Janji Jiwa memiliki banyak pilihan menu minuman					
5	Kopi Janji Jiwa memiliki kualitas produk yang baik					
6	Kopi Janji Jiwa memiliki produk yang menarik di mata pelanggan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta dimiliki 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.



7	Kopi Janji Jiwa memiliki kualitas produk yang sesuai dengan yang ditawarkan					
8	Kopi Janji Jiwa memiliki produksi sesuai dengan yang diinginkan pelanggan					
9	Kopi Janji Jiwa memiliki kadaluwarsa di dalam produksinya					
10	Kopi Janji Jiwa memiliki daya tahan lebih lama jika masuk lemari pendingin					
11	Kopi Janji Jiwa menawarkan cita rasa yang berbeda dibandingkan pesaing					
12	Kopi Janji Jiwa memiliki kemasan yang berbeda dibandingkan pesaing					
13	Kopi Janji Jiwa akan mengganti produk yang gagal atau rusak dalam produksinya					
14	Kopi Janji Jiwa akan mengganti produk jika tidak sesuai dengan SOP					
15	Kopi Janji Jiwa memiliki rasa yang unik dibandingkan dengan pesaing					
16	Kopi Janji Jiwa memiliki ciri khas yang unik dibandingkan dengan pesaing					
17	Kopi Janji Jiwa bersedia memenuhi keinginan khusus yang diminta konsumen					

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



18	Kopi Janji Jiwa menyediakan pilihan menu yang bervariasi					
----	--	--	--	--	--	--

Kualitas Layanan

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu memberikan layanan yang baik					
2	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu memberikan informasi yang akurat dalam menjelaskan produk					
3	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu memberikan respon yang cepat					
4	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu tepat dalam menanggapi kebutuhan konsumen					
5	Karyawan Kopi Janji Jiwa dapat dipercaya dalam melayani konsumen					
6	Karyawan Kopi Janji Jiwa sudah baik dalam menangani kritik dan saran dari konsumen					
7	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu berpenampilan rapi dan menarik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



C	8	Karyawan Kopi Janji Jiwa selalu menjaga kebersihan gerainya					

Citra Merek

		Pernyataan	1	2	3	4	5
NO	BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	1	Kopi Janji Jiwa memiliki logo yang mudah dikenali				
		2	Saat membeli Produk Kopi Janji Jiwa saya semakin percaya diri				
		3	Produk Kopi Janji Jiwa memiliki tampilan khas dan berbeda dari merek lain				
		4	Karyawan Kopi Janji Jiwa yang cepat tanggap melayani pesanan konsumen				
		5	Karyawan Kopi Janji Jiwa mampu bersikap bersahabat kepada konsumen				
		6	Kopi Janji Jiwa adalah merek yang dapat diandalkan				
		7	Kopi Janji Jiwa adalah merek yang memiliki manfaat sesuai yang dijanjikan				

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.



Kepuasan Konsumen

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan produk yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa					
2	Saya puas dengan layanan yang diberikan Kopi Janji Jiwa					
3	Saya senang dengan produk yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa karena memuaskan					
4	Saya senang dengan layanan yang diberikan Kopi Janji Jiwa					
5	Saya puas dengan Kopi Janji Jiwa Karena produk yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan					
6	Saya puas dengan Kopi Janji Jiwa karena layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan					
7	Saya puas dengan Kopi Janji Jiwa karena pengalaman yang didapat sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari pelanggan lain					
8	Saya merekomendasikan Kopi Janji Jiwa ke kerabat dan teman saya					

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

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

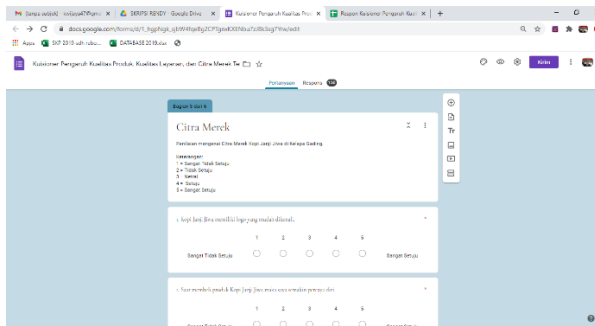
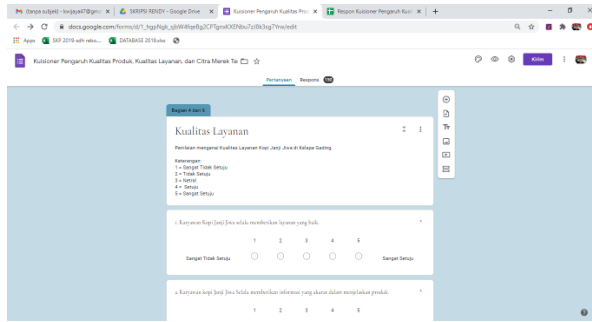
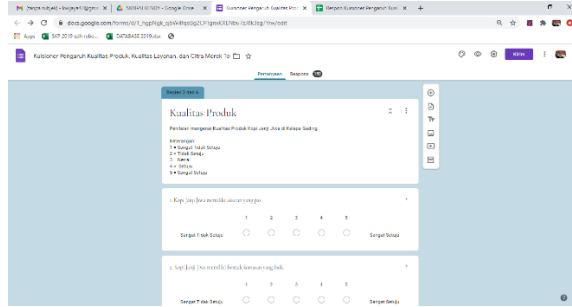
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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 15

Kuesioner dengan Google Docs



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

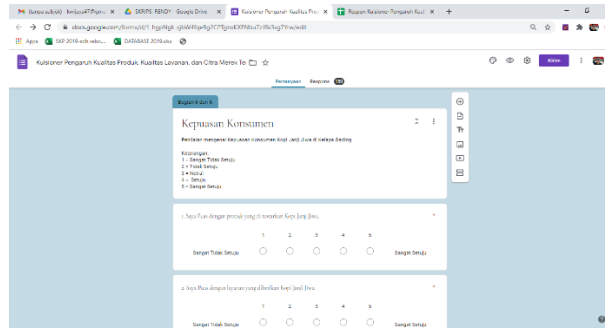
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



LAMPIRAN 16

Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk

No.	BUTIR PERTANYAAN																	
	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K
Respon	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
den	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	2	4	5	5	5	5	1	5	4	3	3	5	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2
6	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	5
7	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
8	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
9	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
10	4	4	2	4	4	4	5	5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4

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



12	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5
13	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	5	4
14	3	5	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	5
15	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
16	5	4	4	3	4	4	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4
17	3	3	3	5	4	3	4	4	1	5	2	2	3	3	4	2	2	5
18	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
19	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
20	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
22	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4
26	3	3	5	5	3	5	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4
27	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
30	3	4	3	3	5	3	4	5	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
33	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
34	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4

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

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

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



35	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
36	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5
37	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5
38	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3	5	4	3
39	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2
41	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5
42	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
43	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
44	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
45	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5
47	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5
48	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5
49	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
50	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4
51	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3
53	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5
54	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
57	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



58	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5
62	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5
63	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
65	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	4	3	4	2	3	5	5
67	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3	2	1	3	3	3	4	3	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3
70	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
72	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5
73	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	4
74	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
75	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
76	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5
77	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5
78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
80	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3	3	3

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.



81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
83	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4
84	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5
85	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5
86	4	5	2	4	4	5	3	4	3	5	4	2	3	3	4	4	4	5
87	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
90	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3
91	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
92	5	5	3	4	5	3	4	5	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	5
94	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
95	3	4	4	3	4	5	5	5	2	5	3	5	3	3	3	3	3	4
96	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4
97	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4
98	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	3	5
99	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
100	3	3	4	5	3	3	4	4	1	2	2	2	3	5	2	2	3	4
101	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
102	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
103	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4

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

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

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



104	5	5	4	3	4	4	4	3	2	5	3	3	5	5	3	3	3	4
105	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
106	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	2	3	4	3	3	3	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	3	2	5	4	5	5	5	1	3	3	2	3	3	4	3	5	5
111	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
112	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5
113	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5
115	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5
116	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4
117	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4
121	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
122	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5
123	5	3	3	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4
124	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5
125	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	3	5
126	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4

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



127	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5
128	3	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5
129	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3
130	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	3
131	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	5	4
132	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4
133	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3
134	5	3	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5
135	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4
136	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	3
137	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3
138	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4
139	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4
140	5	3	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	3	3
141	5	3	4	4	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4
142	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3
143	5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	3	3	5	5	5	4	4
144	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
145	4	3	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	5	5	3	4
146	5	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5
147	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5
148	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5
149	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



150	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	5	5	4	3	3	3	3	3
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

LAMPIRAN 17

Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN							
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	3	4	5	4	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	1	3	3	3	4	4
6	4	4	5	3	5	4	4	5
7	4	4	5	4	4	4	5	5
8	4	5	4	5	4	5	5	5
9	3	3	4	3	4	4	4	3
10	5	4	5	4	5	3	4	5
11	4	3	4	4	4	4	3	4
12	5	4	3	4	3	2	4	3
13	4	4	4	3	4	4	2	4
14	3	5	4	4	4	5	4	3
15	4	4	4	4	5	4	4	3
16	4	5	4	3	4	4	4	3

©

Hak cipta milik IBI BIKKG (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.



17	3	2	3	3	4	2	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	5	5	5	5	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	5	4
22	5	5	4	5	5	5	4	5
23	5	4	3	5	4	4	4	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	3	3	3	3	3	3	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	4	4	4	5	4	4
30	4	4	3	4	4	4	5	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	5	5	5	4	5	5
33	4	4	5	4	4	4	4	4
34	3	2	3	4	4	4	4	3
35	4	5	4	4	5	5	4	4
36	5	5	5	4	5	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang menyalin 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.



40	4	5	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	4	5	4	5	4
42	5	5	5	4	4	5	5	4
43	4	5	5	4	5	4	5	5
44	4	5	4	4	4	5	5	4
45	4	4	4	4	4	4	5	5
46	4	5	4	3	5	3	4	3
47	5	3	4	4	4	4	4	5
48	5	5	5	5	4	5	4	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	5	5
51	5	4	4	4	4	5	4	4
52	3	3	3	3	3	3	4	4
53	4	5	4	4	4	5	4	5
54	5	5	5	4	4	4	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	4	4	4	4	5	3	4
58	4	5	4	4	4	5	4	5
59	4	5	3	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	5	4	4	3	4	4
62	3	4	4	4	3	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang menyalin 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.



63	4	4	5	4	4	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	3	5	3	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	2	3	2
70	5	5	5	5	5	5	4	5
71	5	5	4	5	5	4	5	5
72	3	4	4	4	3	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	5	4	5	4	4	4
75	3	4	3	3	4	3	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	5	4	4	5	4	4
78	4	4	4	4	5	4	5	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	5	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	3	4	3
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



86	4	4	4	5	4	3	5	4
87	5	5	4	5	5	5	4	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	3	3	4	4	4	5	4
90	4	4	4	4	4	4	4	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	3	4	4	4	4	4	5
93	5	3	3	3	3	3	4	4
94	4	5	5	5	4	4	3	4
95	4	4	4	5	4	3	4	3
96	4	4	4	3	4	4	4	4
97	4	4	3	3	3	3	4	4
98	4	5	5	5	5	4	3	4
99	4	5	4	5	4	5	5	5
100	4	4	3	3	4	4	4	4
101	4	4	5	5	4	5	5	5
102	4	5	4	5	5	4	5	5
103	5	5	5	4	4	4	4	4
104	5	4	5	5	5	5	4	4
105	4	5	4	5	5	4	5	5
106	3	3	3	3	4	5	5	3
107	4	3	3	4	4	4	3	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5

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

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



109	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	4	5	4	4	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	5	4	5
114	5	5	5	5	5	4	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5
116	4	2	3	3	4	3	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5
120	3	3	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	3	3	3	3	3
122	5	5	3	5	4	3	4	4
123	3	5	4	3	5	4	4	3
124	3	4	3	4	4	5	4	3
125	5	3	4	4	5	4	3	5
126	3	3	3	5	4	3	5	4
127	5	3	5	3	4	5	4	5
128	5	4	4	3	5	5	4	3
129	5	4	4	3	3	4	5	3
130	5	4	4	5	3	4	3	5
131	5	4	3	5	4	3	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



132	5	5	3	4	3	3	3	4
133	5	3	5	3	5	4	3	5
134	5	5	3	4	4	5	3	5
135	5	3	3	3	3	4	5	3
136	3	4	3	3	3	4	3	5
137	5	3	5	4	4	4	3	4
138	5	3	4	4	5	5	3	5
139	3	4	5	3	4	4	3	3
140	5	4	4	3	5	4	3	4
141	3	4	5	3	4	4	4	5
142	5	3	4	5	4	3	4	5
143	4	3	5	4	3	4	3	5
144	4	3	3	3	3	4	5	4
145	5	3	4	4	5	3	3	5
146	5	3	4	3	3	3	3	5
147	5	3	5	4	5	4	3	5
148	3	4	4	4	3	4	3	5
149	5	4	3	4	4	3	4	5
150	4	4	3	3	4	4	4	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

LAMPIRAN 18

Data Kuesioner Variabel Citra Merek

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN						
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7
1	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	5	4	5	5
3	5	4	3	5	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	2	3	1	3	3	3
6	3	3	4	4	4	5	4
7	5	4	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	5	4
9	4	3	3	3	3	3	3
10	4	2	2	4	3	2	3
11	4	3	4	4	4	3	4
12	5	3	4	4	3	4	4
13	5	3	2	4	4	4	4
14	3	5	5	4	3	4	4
15	5	5	5	4	4	5	4
16	4	3	4	4	5	4	3
17	5	2	2	4	4	4	4
18	5	3	4	5	5	5	5

© Hak cipta

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
 Sekolah Tinggi Ilmu Hukum
 Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau 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.



19	4	3	4	4	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	5
21	5	4	4	4	5	4	4
22	4	5	4	4	5	5	5
23	4	5	4	4	3	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5
25	5	3	4	4	4	4	4
26	5	2	3	3	3	4	3
27	4	2	4	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	3	4	4	4	4
30	5	4	2	3	4	4	3
31	5	4	5	4	4	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5
33	4	3	4	4	4	4	4
34	3	4	3	3	4	4	4
35	5	4	5	4	5	4	5
36	4	4	3	3	5	5	5
37	5	4	4	5	5	4	4
38	5	5	5	5	5	5	4
39	4	3	4	4	4	4	4
40	5	2	2	4	4	3	3
41	5	4	5	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



42	5	5	5	4	5	4	5
43	4	5	4	5	5	5	4
44	5	4	4	4	4	4	4
45	5	4	4	4	4	5	5
46	5	3	4	5	3	4	5
47	5	3	3	5	5	5	5
48	5	5	5	5	4	4	5
49	5	4	5	5	5	5	5
50	4	5	5	4	5	5	5
51	3	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	3	3	3
53	5	5	4	5	5	4	5
54	5	5	4	4	4	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	5	5	5	5
57	5	4	5	4	4	3	5
58	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	5	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5
61	5	3	3	4	4	4	4
62	5	3	3	4	5	4	3
63	5	4	5	3	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



65	4	5	5	4	5	5	5
66	3	5	5	5	5	5	4
67	5	1	2	5	3	3	5
68	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	4	3
70	5	5	5	5	4	4	4
71	5	5	4	5	5	5	5
72	5	3	3	4	5	4	3
73	4	3	2	3	3	4	3
74	3	4	3	3	4	4	4
75	5	3	3	4	4	3	3
76	5	4	5	5	5	5	5
77	5	4	4	5	4	5	4
78	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5
80	5	3	3	4	5	4	5
81	4	4	5	4	4	5	4
82	5	3	3	4	4	4	5
83	4	3	3	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	3	3	4	3	3
86	5	4	4	4	4	4	4
87	5	4	5	5	5	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



88	5	5	5	5	5	5	5
89	5	3	3	3	4	4	4
90	4	3	3	4	3	4	4
91	5	4	5	4	5	5	5
92	5	3	3	4	4	4	4
93	5	4	5	3	4	4	4
94	5	3	3	5	5	4	4
95	5	3	5	4	5	5	4
96	5	3	4	4	4	4	4
97	4	2	2	4	3	3	3
98	5	2	2	5	5	5	4
99	5	4	4	5	4	4	4
100	5	3	2	4	3	4	4
101	4	5	5	5	5	5	4
102	5	5	5	4	5	5	5
103	5	5	4	4	4	4	5
104	5	3	3	5	5	5	4
105	5	5	5	4	5	5	5
106	5	3	3	3	4	4	3
107	5	3	3	3	4	4	3
108	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5
110	5	4	3	3	3	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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



111	5	3	4	4	5	4	4
112	5	3	3	5	5	3	4
113	4	4	4	5	4	4	5
114	5	4	4	4	5	5	5
115	5	3	3	5	5	3	4
116	5	2	3	3	4	4	3
117	5	3	3	4	4	4	4
118	4	1	3	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5
120	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3
122	3	4	4	3	4	4	5
123	5	3	3	4	5	3	4
124	4	3	3	5	5	3	4
125	5	3	4	3	5	4	4
126	5	3	4	5	4	3	3
127	5	4	3	4	5	4	3
128	5	3	4	5	4	3	4
129	5	3	4	4	3	4	5
130	3	4	4	3	3	5	3
131	5	3	3	4	5	4	3
132	4	3	3	4	3	3	3
133	5	3	4	3	4	3	5

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

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



134	5	4	3	4	5	4	4
135	5	3	4	3	5	4	4
136	4	3	5	4	4	3	4
137	3	3	3	5	4	3	5
138	5	5	5	3	4	3	5
139	5	3	4	3	4	3	4
140	5	3	4	3	4	5	4
141	5	3	4	5	4	4	3
142	3	4	4	3	3	4	5
143	5	4	3	4	3	5	4
144	5	3	4	3	5	5	4
145	5	4	3	3	5	4	3
146	5	3	5	4	3	4	4
147	5	3	4	5	4	4	3
148	5	4	5	3	5	5	5
149	5	3	5	3	4	3	5
150	3	4	3	3	3	4	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin 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 19

Data Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN							
	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	4	5	4	3	5	5	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	2	4	2	3	2	3	3
6	5	5	5	4	5	4	4	4
7	5	5	5	5	4	4	5	5
8	4	5	4	5	5	5	4	4
9	4	4	4	4	5	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	5	5	4	3	4	5
15	4	4	4	4	4	3	3	4
16	4	3	4	4	4	3	4	4
17	4	3	3	3	3	3	4	4
18	5	5	5	4	5	5	5	4

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



19	4	3	4	4	3	4	4	3
20	5	5	5	5	4	4	5	5
21	4	4	5	4	5	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	4	5
23	4	5	5	4	3	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	4	4	4	4	3
26	5	5	5	4	4	3	4	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	5	4	4	4	4	5
30	4	4	3	4	2	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	4
35	5	4	5	4	5	4	5	5
36	4	5	5	5	4	5	5	5
37	5	5	5	4	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	5	4	3	5	3
41	5	5	5	4	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



42	5	4	5	4	4	4	4	5
43	4	5	4	5	5	5	4	4
44	4	5	4	5	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	4	5
46	5	3	5	4	4	5	3	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	5	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	5
52	2	2	2	3	3	3	3	2
53	4	5	4	4	3	4	5	4
54	5	5	4	4	4	5	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	4
57	4	4	5	4	4	4	4	5
58	4	3	4	4	5	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	5	4	3	4
62	4	4	3	5	4	4	3	4
63	4	4	5	5	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



65	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	4
67	3	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	3	3	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	4	5	5	5	5	5
72	4	4	3	5	4	4	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	5	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	4	4	5	5	4	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	4	4	4	4	3
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	3	4	3	4	4	3	3
86	4	4	5	4	5	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



88	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	4	5	5	5	5
92	4	4	5	5	3	4	4	5
93	4	3	4	3	3	3	4	5
94	5	5	5	5	4	4	4	5
95	4	4	3	4	3	3	3	3
96	4	5	4	4	3	3	3	4
97	4	4	4	3	4	3	3	3
98	5	5	5	4	5	5	5	5
99	5	4	5	5	4	5	5	4
100	4	3	4	4	4	3	3	4
101	5	5	5	5	5	4	5	5
102	5	5	5	5	5	4	5	5
103	4	4	4	4	5	4	4	4
104	4	5	4	5	5	5	4	5
105	5	5	5	5	5	4	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	4	4	4	4	4	5	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	5
113	5	4	5	4	5	4	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5
115	4	4	4	4	4	4	4	5
116	4	4	4	4	4	4	3	4
117	3	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	4	5	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	3
122	5	4	4	5	3	3	5	4
123	5	3	4	4	3	4	3	4
124	5	3	3	4	5	4	5	4
125	5	4	4	5	3	4	5	4
126	3	4	5	5	5	3	4	5
127	5	3	4	3	5	4	3	3
128	4	5	3	4	5	4	3	4
129	5	5	4	5	4	4	5	5
130	5	3	5	4	5	4	4	3
131	5	5	4	3	5	5	5	4
132	4	4	3	3	3	4	3	3
133	5	4	4	3	4	5	3	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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



134	5	3	4	5	4	3	4	3
135	4	3	3	4	4	3	5	3
136	5	5	3	4	5	4	3	5
137	4	5	4	3	3	4	4	4
138	5	3	5	4	4	5	5	4
139	4	4	5	4	3	4	5	3
140	5	3	5	3	4	4	4	3
141	5	3	4	4	3	5	3	4
142	4	3	5	5	3	4	3	4
143	3	4	5	4	3	4	3	3
144	5	3	5	4	5	3	5	5
145	4	4	4	3	4	5	3	4
146	5	3	5	4	5	3	5	4
147	5	3	4	5	5	5	4	3
148	5	4	3	5	3	4	5	4
149	4	4	3	4	4	5	4	4
150	3	3	3	4	3	4	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

LAMPIRAN 20

Data Profil Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Wanita	15-25 Tahun	Wiraswasta
2	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
3	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
4	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
5	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
6	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
7	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
8	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
9	Pria	15-25 Tahun	Wiraswasta
10	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
11	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
12	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
13	Pria	15-25 Tahun	Wiraswasta
14	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
15	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
16	Pria	15-25 Tahun	Wiraswasta

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 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

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.

17	Pria	15-25 Tahun	Karyawan
18	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
19	Pria	25-36 Tahun	Karyawan
20	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
21	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
22	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
23	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
24	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
25	Pria	15-25 Tahun	Karyawan
26	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
27	Pria	15-25 Tahun	Karyawan
28	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
29	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
30	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
31	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
32	Pria	15-25 Tahun	Wiraswasta
33	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
34	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
35	Pria	15-25 Tahun	Pelajar
36	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

37	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
38	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
39	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
40	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
41	Pria	15-25 Tahun	Pelajar
42	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
43	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
44	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
45	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
46	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
47	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
48	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
49	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
50	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
51	Wanita	25-36 Tahun	Karyawan
52	Pria	15-25 Tahun	Wiraswasta
53	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
54	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
55	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
56	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

57	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
58	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
59	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
60	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
61	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
62	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
63	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
64	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
65	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
66	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
67	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
68	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
69	Pria	15-25 Tahun	Karyawan
70	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
71	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
72	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
73	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
74	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
75	Wanita	15-25 Tahun	Wiraswasta
76	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

77	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
78	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
79	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
80	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
81	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
82	Pria	15-25 Tahun	Karyawan
83	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
84	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
85	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
86	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
87	Wanita	15-25 Tahun	Karyawan
88	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
89	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
90	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
91	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
92	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
93	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
94	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
95	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
96	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

97	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
98	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
99	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
100	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
101	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
102	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
103	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
104	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
105	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
106	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
107	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
108	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
109	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
110	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
111	Pria	25-36 Tahun	Karyawan
112	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
113	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
114	Pria	15-25 Tahun	Karyawan
115	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
116	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

117	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
118	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
119	Pria	25-36 Tahun	Karyawan
120	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
121	Pria	15-25 Tahun	Wiraswasta
122	Pria	25-36 Tahun	Mahasiswa
123	Pria	25-36 Tahun	Karyawan
124	Wanita	25-36 Tahun	Mahasiswa
125	Wanita	25-36 Tahun	Mahasiswa
126	Pria	25-36 Tahun	Mahasiswa
127	Wanita	25-36 Tahun	Mahasiswa
128	Pria	25-36 Tahun	Mahasiswa
129	Wanita	25-36 Tahun	Mahasiswa
130	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
131	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
132	Wanita	15-25 Tahun	Wiraswasta
133	Pria	25-36 Tahun	Karyawan
134	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
135	Pria	25-36 Tahun	Karyawan
136	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

137	Pria	25-36 Tahun	Wiraswasta
138	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
139	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa
140	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
141	Wanita	25-36 Tahun	Karyawan
142	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
143	Wanita	15-25 Tahun	Wiraswasta
144	Pria	25-36 Tahun	Wiraswasta
145	Pria	15-25 Tahun	Wiraswasta
146	Pria	25-36 Tahun	Karyawan
147	Pria	25-36 Tahun	Wiraswasta
148	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
149	Wanita	15-25 Tahun	Mahasiswa
150	Pria	15-25 Tahun	Mahasiswa

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 21

Hasil Output Responden berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	89	59.3	59.3	59.3
Wanita	61	40.7	40.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LAMPIRAN 22

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Karyawan	23	15.3	15.3	15.3
Mahasiswa	111	74.0	74.0	89.3
Pelajar	2	1.3	1.3	90.7
Wiraswasta	14	9.3	9.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 23

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15-25 Tahun	131	87.3	87.3	87.3
25-36 Tahun	19	12.7	12.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LAMPIRAN 24

Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval Kualitas

Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen

Descriptives		Statistic	
KP1	Mean	4.3067	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1915
		Upper Bound	4.4218

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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.

	5% Trimmed Mean		4.3407
	Median		4
	Variance		0.509
	Std. Deviation		0.71369
KP2	Mean		4.2133
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0957
		Upper Bound	4.3309
	5% Trimmed Mean		4.237
	Median		4
	Variance		0.531
	Std. Deviation		0.72895
KP3	Mean		4.1067
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9756
		Upper Bound	4.2377
	5% Trimmed Mean		4.163
	Median		4
	Variance		0.66
	Std. Deviation		0.81221
KP4	Mean		4.3133



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2025
		Upper Bound	4.4241
	5% Trimmed Mean		4.3556
	Median		4
	Variance		0.472
	Std. Deviation		0.68676
	Mean		4.3267
KP5	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2169
		Upper Bound	4.4365
	5% Trimmed Mean		4.363
	Median		4
	Variance		0.463
	Std. Deviation		0.68047
	Mean		4.3067
KP6	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1915
		Upper Bound	4.4218
	5% Trimmed Mean		4.3407



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	Median		4
	Variance		0.509
	Std. Deviation		0.71369
	Mean		4.3
KP7	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.193
		Upper Bound	4.407
	5% Trimmed Mean		4.3333
	Median		4
	Variance		0.44
	Std. Deviation		0.66302
	Mean		4.2133
KP8	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0957
		Upper Bound	4.3309
	5% Trimmed Mean		4.2444
	Median		4
	Variance		0.531
	Std. Deviation		0.72895
KP9	Mean		3.4867



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.3156
		Upper Bound	3.6577
	5% Trimmed Mean		3.5407
	Median		3
	Variance		1.124
	Std. Deviation		1.06018
	Mean		4.2333
KP10	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1102
		Upper Bound	4.3565
	5% Trimmed Mean		4.2889
	Median		4
	Variance		0.583
	Std. Deviation		0.7634
	Mean		3.9533
KP11	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8143
		Upper Bound	4.0924
	5% Trimmed Mean		4.0037



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	Median		4
	Variance		0.743
	Std. Deviation		0.86184
	Mean		3.6867
KP12	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.5236
		Upper Bound	3.8498
	5% Trimmed Mean		3.7222
	Median		4
	Variance		1.022
	Std. Deviation		1.01092
	Mean		4
KP13	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8678
		Upper Bound	4.1322
	5% Trimmed Mean		4.0148
	Median		4
	Variance		0.671
	Std. Deviation		0.81923
KP14	Mean		4.0267



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8946
		Upper Bound	4.1588
	5% Trimmed Mean		4.037
	Median		4
	Variance		0.67
	Std. Deviation		0.81879
	Mean		3.9267
KP15	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7867
		Upper Bound	4.0667
	5% Trimmed Mean		3.9741
	Median		4
	Variance		0.753
	Std. Deviation		0.86774
	Mean		4.0933
KP16	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9568
		Upper Bound	4.2299
	5% Trimmed Mean		4.1407



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	Median		4
	Variance		0.716
	Std. Deviation		0.8462
	Mean		4.1067
KP17	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9743
		Upper Bound	4.239
	5% Trimmed Mean		4.1407
	Median		4
	Variance		0.673
	Std. Deviation		0.82043
	Mean		4.2867
KP18	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1679
		Upper Bound	4.4054
	5% Trimmed Mean		4.3333
	Median		4
	Variance		0.541
	Std. Deviation		0.73582
KL1	Mean		4.32



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2058
		Upper Bound	4.4342
	5% Trimmed Mean		4.363
	Median		4
	Variance		0.501
	Std. Deviation		0.70777
	Mean		4.1467
KL2	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0166
		Upper Bound	4.2767
	5% Trimmed Mean		4.1926
	Median		4
	Variance		0.649
	Std. Deviation		0.80591
	Mean		4.1333
KL3	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0056
		Upper Bound	4.261
	5% Trimmed Mean		4.163



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	Median		4
	Variance		0.626
	Std. Deviation		0.79145
	Mean		4.0933
KL4	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9761
		Upper Bound	4.2106
	5% Trimmed Mean		4.1037
	Median		4
	Variance		0.528
	Std. Deviation		0.72673
	Mean		4.2267
KL5	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.119
		Upper Bound	4.3343
	5% Trimmed Mean		4.2519
	Median		4
	Variance		0.445
	Std. Deviation		0.66702
KL6	Mean		4.1



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9778
		Upper Bound	4.2222
	5% Trimmed Mean		4.1333
	Median		4
	Variance		0.574
	Std. Deviation		0.75751
	Mean		4.14
KL7	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0203
		Upper Bound	4.2597
	5% Trimmed Mean		4.163
	Median		4
	Variance		0.551
	Std. Deviation		0.74212
	Mean		4.28
KL8	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1616
		Upper Bound	4.3984
	5% Trimmed Mean		4.3185



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	Median		4
	Variance		0.539
	Std. Deviation		0.73384
	Mean		4.58
CM1	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.4755
		Upper Bound	4.6845
	5% Trimmed Mean		4.6444
	Median		5
	Variance		0.42
	Std. Deviation		0.64787
	Mean		3.68
CM2	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.5301
		Upper Bound	3.8299
	5% Trimmed Mean		3.7148
	Median		4
	Variance		0.863
	Std. Deviation		0.92917
CM3	Mean		3.8667



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7199
		Upper Bound	4.0135
	5% Trimmed Mean		3.9074
	Median		4
	Variance		0.828
	Std. Deviation		0.9098
CM4	Mean		4.0933
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9689
		Upper Bound	4.2178
	5% Trimmed Mean		4.1185
	Median		4
	Variance		0.595
Std. Deviation		0.77153	
CM5	Mean		4.2267
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1097
		Upper Bound	4.3436
	5% Trimmed Mean		4.2519



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	Median		4
	Variance		0.525
	Std. Deviation		0.72489
	Mean		4.16
CM6	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0447
		Upper Bound	4.2753
	5% Trimmed Mean		4.1852
	Median		4
	Variance		0.511
	Std. Deviation		0.71494
	Mean		4.1533
CM7	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.034
		Upper Bound	4.2726
	5% Trimmed Mean		4.1778
	Median		4
	Variance		0.547
	Std. Deviation		0.73946
KK1	Mean		4.3867



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2796
		Upper Bound	4.4937
	5% Trimmed Mean		4.437
	Median		4
	Variance		0.44
	Std. Deviation		0.66339
	Mean		4.1867
KK2	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0621
		Upper Bound	4.3112
	5% Trimmed Mean		4.2222
	Median		4
	Variance		0.596
	Std. Deviation		0.77188
	Mean		4.3067
KK3	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1885
		Upper Bound	4.4248
	5% Trimmed Mean		4.3481



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	Median		4
	Variance		0.536
	Std. Deviation		0.73225
	Mean		4.2733
KK4	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1645
		Upper Bound	4.3822
	5% Trimmed Mean		4.3111
	Median		4
	Variance		0.455
	Std. Deviation		0.67453
	Mean		4.2267
KK5	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1068
		Upper Bound	4.3466
	5% Trimmed Mean		4.2593
	Median		4
	Variance		0.552
	Std. Deviation		0.74317
KK6	Mean		4.2



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0848
		Upper Bound	4.3152
	5% Trimmed Mean		4.2296
	Median		4
	Variance		0.51
	Std. Deviation		0.71419
	Mean		4.1933
KK7	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0726
		Upper Bound	4.314
	5% Trimmed Mean		4.2148
	Median		4
	Variance		0.56
	Std. Deviation		0.74812
	Mean		4.2333
KK8	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1175
		Upper Bound	4.3492
	5% Trimmed Mean		4.2667



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.

Median		4
Variance		0.516
Std. Deviation		0.71809

LAMPIRAN 25

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.34683519
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.052
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

LAMPIRAN 26

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.886	1.108		4.410	.000
Mean_KP	-.018	.026	-.102	-.697	.487
Mean_KL	-.064	.048	-.176	-1.316	.190
Mean_C					
M	.013	.066	.032	.199	.843

a. Dependent Variable: ABS_RES

© Hak cipta milik IBI KIK (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

LAMPIRAN 27

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.636	1.765		.927	.355		
Mean_KP	.162	.042	.317	3.901	.000	.304	3.289
Mean_KL	.381	.077	.367	4.932	.000	.363	2.758
Mean_CM	.267	.105	.226	2.545	.012	.254	3.931

a. Dependent Variable: Mean_KK

LAMPIRAN 28

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1972.356	3	657.452	116.968	.000 ^b
	Residual	820.638	146	5.621		





Total	2792.993	149			
-------	----------	-----	--	--	--

- a. Dependent Variable: Mean_KK
 b. Predictors: (Constant), Mean_CM, Mean_KL, Mean_KP

LAMPIRAN 29

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.636	1.765		.927	.355
Mean_KP	.162	.042	.317	3.901	.000
Mean_KL	.381	.077	.367	4.932	.000
Mean_CM	.267	.105	.226	2.545	.012

- a. Dependent Variable: Mean_KK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

LAMPIRAN 30

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 ^a	.706	.700	2.37082

a. Predictors: (Constant), Mean_CM, Mean_KL, Mean_KP

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



LAMPIRAN 31

R Table Pearson

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono.2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal. 373

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 32

Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rendy Widjaja

Program Studi : Manajemen

NIM : 22160400

Alamat Lengkap : BGTC Blok Akasia Lt 2 No. 201

Kode pos : 13910

Telp Kantor : -

Telp Rumah : -

No. HP : 08577619561

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

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, 16 Februari 2021

Yang membuat pernyataan

Rendy Widjaja

(Nama Lengkap)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

tanpa izin IBIKKG.