



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Kuisisioner “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen KFC di Jakarta Utara”.

Saya Krisantus Martin, mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini saya sedang menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen KFC di Jakarta Utara”, maka dari itu saya membutuhkan pendapat atau komentar dari Bapak/Ibu dengan mengisi beberapa butir pertanyaan yang saya berikan. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuisisioner :

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan mengisi jawaban atau memberikan tanda centang (√) pada kotak yang telah tersedia di bawah ini, sesuai dengan apa yang bapak/ibu/sdr(i) lakukan, rasakan dan persepsikan.

Identitas Responden

1. Nomor :
2. Nama : Inisial atau boleh tidak diisi
3. Umur :
4. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki [] (2) Perempuan []
5. Pendidikan terakhir
 - 1) SMA
 - 2) Diploma
 - 3) S1
 - 4) S2

Keterangan:

- | | | | | | |
|----|----------------------------|-------|-----|----------------|-------|
| SS | = Sangat Setuju | (5) | TS | = Tidak Setuju | (2) |
| S | = Setuju | (4) | STS | = Tidak Pernah | (1) |
| N | = Netral/tidak berpendapat | (3) | | | |



KUALITAS PELAYANAN

No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan	ST	T	N	S	SS
1	KFC diproduksi dengan proses yang higienis dan berstandar internasional.					
2	KFC diproduksi berdasarkan bahan baku berkualitas dan halal.					
3	KFC memberikan garansi untuk setiap produk yang beredar di gerainya.					
4	KFC memiliki cita rasa yang sesuai dengan selera masyarakat.					
5	KFC mencantumkan data komposisi terkait dengan produknya.					
6	KFC mencantumkan layanan konsumen di setiap gerainya.					
7	KFC memenuhi ekspektasi konsumen melalui iklan yang ditayangkannya.					
8	KFC merupakan produk yang memiliki kompetensi di bidangnya.					
9	KFC memperhatikan kelayakan produknya terkait dengan kesehatan konsumen.					
10	KFC memberi kandungan gizi yang dibutuhkan oleh manusia.					

KUALITAS PRODUK

No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk KFC tidak mudah basi ketika dibawa pulang.					
2	Cita rasa KFC sesuai dengan rasa yang di iklankan.					
3	KFC menghadirkan porsi dan jenis penyajian yang bervariasi.					
4	KFC mempunyai standard untuk setiap produknya.					
5	Produk KFC mempunyai daya tarik yang tinggi bagi konsumennya.					

LOYALITAS PELANGGAN

No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan	STS	TS	N	S	SS
1	Konsumen KFC Jakarta Utara melakukan pembelian ulang dalam frekuensi yang sering.					
2	Konsumen KFC Jakarta Utara memperdulikan adanya informasi-informasi negatif yang berkaitan dengan produk.					
3	Konsumen KFC Jakarta Utara merekomendasikan produk-produknya kepada orang lain (teman, sanak saudara, tetangga, rekan bisnis, orang, dll.)					



Lampiran 2: Jawaban Kuisisioner

1. Diketahui bahwa 2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	KUALITAS PELAYANAN										KUALITAS PRODUK					LOYALTY PELANGGAN	
		1. Diketahui bahwa 2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.	2. Ditanyakan jumlah tanpa izin IBKKG.
1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	3		
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3		
5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4		
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4		
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3		
8	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3		
9	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4		
10	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5		
11	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4		
12	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4		
13	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4		
14	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5		
15	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5		
16	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3		
17	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4		
18	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
19	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4		
20	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4		
21	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3		
22	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3		
23	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1		
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4		
25	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4		
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5		
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5		
28	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5		
29	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4		
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5		
31	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4		
32	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
33	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
34	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4		
35	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3		
36	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2		
37	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3		
38	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3		
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2		
40	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2		



41	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2
42	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4
43	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3
45	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3
47	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3
48	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3
49	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
51	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5
54	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4
55	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
56	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4
57	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4
58	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5
59	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4
61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
62	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4
63	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4
64	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5
65	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5
66	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
68	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4
69	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
70	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4
72	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3
74	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3
75	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4
76	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
78	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
79	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4
80	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
81	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5
82	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5
83	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4
84	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tanpa izin IBKKG.



86	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	
87	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	
88	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	
89	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
91	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	
93	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	
94	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	
95	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	3	
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
97	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	
98	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	
99	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	
100	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	

Lampiran 3: Uji Validitas Dan Realibilitas

1. Kualitas Layanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,975	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
KP1	30,2000	75,338	,884	,972
KP2	30,3667	73,826	,891	,972
KP3	30,5000	75,155	,917	,971
KP4	30,4667	73,637	,913	,971
KP5	30,4333	78,530	,864	,973
KP6	30,3667	76,309	,858	,973
KP7	30,4333	77,909	,832	,974
KP8	30,4000	75,076	,905	,972
KP9	30,4667	76,602	,886	,972
KP10	30,2667	77,030	,873	,973

2. Kualitas Produk



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,968	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPROD1	14,3667	18,447	,857	,968
KPROD2	14,5667	18,530	,917	,959
KPROD3	14,6333	17,964	,957	,952
KPROD4	14,5667	17,978	,923	,957
KPROD5	14,2667	17,926	,888	,963

3. Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LOY1	7,3667	3,344	,816	,908
LOY2	7,4333	3,357	,836	,890
LOY3	7,4667	3,499	,873	,863

Lampiran 4: Uji Analisis Regresi Berganda

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penulis untuk melakukan penulisan kembali dengan cara apa pun.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.548	.969		1.597	.114
	Kualitas_Pelayanan	.128	.026	.377	5.023	.000
	Kualitas_Produk	.272	.041	.499	6.657	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan

Lampiran 5: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean
	Std. Deviation
Most Extreme Differences	Absolute
	Positive
	Negative
Kolmogorov-Smirnov Z	
Asymp. Sig. (2-tailed)	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 6: Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas_Pelayanan	.856	1.168
	Kualitas_Produk	.856	1.168

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan



Lampiran 7: Uji Heteroskedastisitas

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.229	.528		2.328	.022
Kualitas_Pelayanan	.006	.014	.043	.397	.693
Kualitas_Produk	.009	.022	.045	.409	.684

a. Dependent Variable: ABS

Lampiran 8: Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.730 ^a	.533	.524	1.93696	1.381

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan

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

SURAT PERNYATAAN

©

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. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penelitian kritis dan tinjauan suatu masalah.
b. Pendutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.

yang bertanda tangan di bawah ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Nama : Krisantus Martin

2. Jurusan : Manajemen Pemasaran

3. NIM : 26150336

4. Alamat Lengkap : Jalan kelapa kuning Raya Blok B1 no.2,
Jakarta Timur, 13450.

5. Kode pos : 13450

6. Kantor : _____

7. Hp Rumah : 021 - 8650 1291

8. Hp : 0822 61 53 61 61


menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

- 1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya tulis ini merupakan tanggung jawab pribadi.
- 2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya tulis ini, akhirlah adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan 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, oktober 2020

yang membuat pernyataan


Krisantus Martin
(Nama Lengkap)