



LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Dengan hormat saya Deo Amando Majali selaku mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business Jakarta program studi Manajemen sedang melakukan penelitian untuk pembuatan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya dan jawaban saudara/I akan di jaga kerahasiannya. Atas ketersediaannya saudara/I untuk meluangkan waktunya, saya ucapakan terimah kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Mohon angket diisi oleh Saudara/I untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah di sediakan.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang telah tersedia dan dipilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Apakah anda pernah mengkonsumsi Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading?

- ☐ Ya
☐ Tidak (jika tidak, berhenti sampai di sini)

Karakteristik responden:

1. Jenis Kelamin:

- ☐ Pria
☐ Wanita

2. Batasan Usia:

- ☐ 15-20
☐ 20-36
☐ >36



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Jenis Pekerjaan:

- ☐ Pelajar
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Karyawan swasta/negeri
- ☐ Dan lainnya _____

4. Pendapatan Per Bulan:

- ☐ <Rp.2.500.000
- ☐ Rp.2.500.000-Rp.5.000.000
- ☐ Rp.5.000.000-7.500.000
- ☐ Rp.7.500.000-12.000.000
- ☐ >Rp.12.000.000

Isilah seluruh pertanyaan yang di sediakan di bawah ini dengan cara memberi tanda checklist pada kolom pertanyaan di bawah ini:

1= Sangat Tidak Setuju

2= Tidak Setuju

3= Netral

4= Setuju

5= Sangat Setuju

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.



I. Kualitas Produk.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Produk memiliki bentuk dan tampilan yang menarik perhatian konsumen.					
2	Standar ukuran produk makanan sama dengan gambar yang di iklankan.					
3	Kualitas produk makanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada customer.					
4	Produk makanan mengandung komposisi bahan dasar alami yang sesuai dengan konsep produk.					
5	Produk makanan dapat bertahan dengan cukup lama.					
6	Rasa kuah yang di sajikan dapat berubah bila tidak di makan dengan kuah yang panas atau hangat.					
7	Produk makanan aman di konsumsi karena sudah terdaftar BPOM.					
8	Produk makanan di pastikan halal.					

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.



9.	Produk makanan memiliki tekstur dan rasa yang khas.					
10.	Produk makanan di tawarkan sudah sesuai dengan yang iklan di deskripsikan.					

II. Kualitas Layanan.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Karyawan melayani konsumen dengan baik.					
2.	Karyawan memberikan informasi produk yang tepat dan akurat.					
3.	Karyawan mampu menangani pesanan dengan cepat.					
4.	Karyawan cepat tanggap menghadapi masalah yang diajukan konsumen.					
5.	Karyawan melayani konsumen dengan ramah dan sopan					
6.	Informasi yang diberikan karyawan mudah di pahami konsumen.					
7.	Karyawan memberikan pelayanan yang di butuhkan pelanggan.					



8.	Karyawan sudah baik dalam menangani kritik dan saran dari konsumen.					
9.	Ruang yang di sediakan dapat memberikan rasa nyaman bagi konsumen.					
10.	Penampilan karyawan rapi dan bersih.					

III. Kepuasan Pelanggan.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Anda puas dengan kemudahan penyampaian keluhan.					
2.	Anda puas atas kecepatan penanganan keluhan yang anda sampaikan.					
3.	Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam menyampaikan berbagai informasi terkait produk.					
4.	Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara baik dan menggunakan bahasa yang sopan.					
5.	Anda puas dengan kesopanan karyawan.					



6.	Anda puas dengan sikap bersahabat dengan karyawan.					
7.	Bahan baku yang di gunakan aman dan tidak berbahaya bagi kesehatan.					
8.	Pada toko produk terdapat label BPOM dan logo halal sebagai jaminan atas bahan yang di gunakan.					
9.	Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen (pelayanan dberikan)					
10.	Anda puas terhadap pelayanan yang di berikan, makanan yang disajikan, dan tempat yang disediakan.					

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 2

PROFIL RESPONDEN

No	Nama	Email	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Usia	Pendapatan
1	Anton	Antoniussurya6@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
2	Chelly	Michellyjane25@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
3	Fransisca Funtary	fransisca_funtary@yahoo.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
4	Melly	Melly2511@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	>36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
5	Michella	Janechella19@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
6	Gilbert	Gilbertjeremia25@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	Rp.7.500.000 - Rp.12.000.000
7	Chelly	Michellyjane25@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
8	Edo Gusti Arief	edogustiarief08.mj12@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
9	Giovanni Halim	Halimgiovann438@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
10	John	hermawanjohn@yahoo.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
11	Riki	rickymrtnn@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
12	Leonardo Kho	leonardoeternal@yahoo.com	Bos Ayam	Laki-laki	20-36	>Rp.12.000.000
13	Sinta Anisa	sinta.anisa10@yahoo.co.id	Pelajar	Perempuan	15-20	<Rp.2.500.000
14	Dionisius Himawan	Himawandionisius1501@yahoo.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	>Rp.12.000.000
15	Rido	rido13aldi@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
16	riri	namriva@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
17	Michelle vanessa	Michelle.vannesa@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
18	ronny	ronnysubroto11@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000

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



19	Julia	Juliasusanti.mj12@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
20	Sendy	septine.sendy@gmail.com	Pelajar	Perempuan	15-20	<Rp.2.500.000
21	Amel	amelia.pradipta@ui.ac.id	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
22	Valentina	valentinaolivia98@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	Rp.7.500.000 - Rp.12.000.000
23	Samuel	Samuelbilly516@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
24	Sofia	sofiakim914@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
25	Vivi	Vivian.syafarinaa@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
26	Charlie	charlieapy19@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	15-20	<Rp.2.500.000
27	Olivia	santosooliviam@gmail.com	Digital Marketer	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
28	Natasha	Natasha_michelle97@yahoo.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
29	Rangga Apsa	irmaroh10@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
30	Gisellia	gisellia.pramudji@yahoo.com	Pelajar	Perempuan	15-20	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
31	Malvin Kus	malvin.kusworo@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
32	Evel Marcelin Kusuma	evelmarkus@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
33	Juldian	Aldaku44@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
34	Davyn	Davynirawan24@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
35	Jordi BARBAR	Jordievann18@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	>Rp.12.000.000
36	Gunawan Su	gunawansetioutomo29@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	>36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
37	Ismail Pinpin	himawanlim11@yahoo.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000

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



38	Louis B	louis.budihardja21@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
39	Fransisku	fransiskusferdinand72@yahoo.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
40	Natasha	Natashamichelin18@yahoo.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
41	Regina	AR040397@gmail.com	Pelajar	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
42	Reynaldi	reynalditan10@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
43	maria	mariagabriella77@yahoo.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
44	Aurelifa	zadaaureeel@gmail.com	Pelajar	Perempuan	15-20	<Rp.2.500.000
45	Imam Darto	Imamdarto@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	>Rp.12.000.000
46	Stefanus	stefanus865@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
47	Stefanny Christina	stefannycd@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
48	Fanny	Fanny_natali@ymail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
49	Aldo Beckham	aldo.beckhamz24@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
50	Sarah	Sarah.azaliavk@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
51	Tiara Cinta	pradyatiara@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
52	Astria	astria.sanjaya@yahoo.co.id	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
53	nabila	nabilaakbar24@gmail.com	Pelajar	Perempuan	15-20	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
54	Yulistiana	brownconny2013@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	>36	Rp.7.500.000 - Rp.12.000.000
55	David Wilson	24170325@student.kwikkiangi.ac.id	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
56	Ivan	Evan.cool55@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
57	Steven	stevenbrushter1532@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000

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



58	Fernando	Fernandotjoa1@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.7.500.000 - Rp.12.000.000
59	Krista Leopatty	Kristaleopatty@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
60	Indira Hwang	Indira861015@gmail.com	karyawan swasta/neg eri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
61	Janna Calvin	Jannaprmth@gmail.com	karyawan swasta/neg eri	Perempuan	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
62	Calvin widdiyanto	cwiddiyanto12@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
63	Mega Laurencia	Megaamelia54@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
64	Yolenta	Lauraivando@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
65	Rosita putri	Rositautik@yahoo.com	karyawan swasta/neg eri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
66	Jese	jeselinsetiawan@yahoo.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
67	Ika neni	Ika20921@gmail.com	karyawan swasta/neg eri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
68	albertus ong	albertusong@gmail.com	karyawan swasta/neg eri	Perempuan	>36	>Rp.12.000.000
69	albertus ong	albertusong@gmail.com	karyawan swasta/neg eri	Perempuan	>36	>Rp.12.000.000
70	Muhammad Muharromi	muharromi_r@yahoo.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
71	Leonysharonnatasha	leonysharonnatasha@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
72	Arlo antonio	Arloantonio11@yahoo.com	Wiraswasta	Laki-laki	20-36	Rp.7.500.000 - Rp.12.000.000
73	matthew	noiseyboys123@gmail.com	karyawan swasta/neg eri	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
74	magdalena	4magnae@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
75	Cintia caroline	Cintia caroline11@gmail.com	selebgram aktor	Perempuan	20-36	>Rp.12.000.000
76	Ivan effendi	Martenfamily@gmail.com	Aktor	Laki-laki	20-36	>Rp.12.000.000
77	umi	umibakrie11@gmail.com	karyawan swasta/neg eri	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000

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



78	oktarico	Oktarico1132@gmail.com	Infulencer	Perempuan	20-36	>Rp.12.000.000
79	halim majali	sugionokakek64@gmail.com	polisi	Laki-laki	>36	Rp.7.500.000 - Rp.12.000.000
80	Ryan	riyanivryan@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	>36	>Rp.12.000.000
81	Stephen	Curryfams@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	>Rp.12.000.000
82	Majalie	Majalielondon@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	>36	>Rp.12.000.000
83	Gery	Withgery21@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
84	Beni Inawan	Benicucisconaise@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
85	Steven	Steven1414@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
86	Prajna wijaya	Prajnaon0707@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
87	Jemmy	Jemmyonyet@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	>Rp.12.000.000
88	Mia wijayaa	Wijaya1122@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Perempuan	20-36	>Rp.12.000.000
89	Florentin	Florentcute@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
90	Panji	Panji_petualang@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	>36	>Rp.12.000.000
91	Torendi	Torendi8080@gmail.com	karyawan swasta/negeri	Laki-laki	>36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
92	Krisna yasa	Krisna1879@gmail.com	Pelajar	Laki-laki	15-20	<Rp.2.500.000
93	Laksmi devi dasi	Laksmidevi00@gmail.com	Pelajar	Perempuan	15-20	<Rp.2.500.000
94	Safarina rizki	Safax9779@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	15-20	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000

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

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



95	Hokito	hktstr8@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
96	kristin	kgpotale@gmail.com	part time	Perempuan	20-36	<Rp.2.500.000
97	yona	yonyona8@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000
98	deo amando	23160403@student.kwikkiangi.ac.id	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	<Rp.2.500.000
99	Astrid	Astridg24@gmail.com	Mahasiswa	Perempuan	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000
100	Edward	Hedwards01@gmail.com	Mahasiswa	Laki-laki	20-36	Rp.5.000.000 - Rp.7.500.000

LAMPIRAN 3

HASIL OUTPUT RESPONDEN UNTUK KUALITAS PRODUK RAA CHA SUKI & BBQ

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	Total
1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	37
7	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
8	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	40
9	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	16
10	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	36
11	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	41
12	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	41



19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
23	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	39
24	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
26	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
28	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
29	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	45
30	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44
31	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	34
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
35	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
36	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	42
37	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
39	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
40	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
46	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
47	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50



50	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
52	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	46
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
55	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
56	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
57	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	42
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
64	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	36
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
66	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
67	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	1	5	4	2	2	4	1	5	1	5	30
73	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	38
74	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
75	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	41
76	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	44
77	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
78	5	3	5	5	3	1	5	5	3	4	39
79	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
80	5	3	4	3	3	5	5	3	4	4	39

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



81	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
82	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	39
83	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36
84	5	4	3	5	4	4	3	5	3	5	41
85	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	42
86	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	39
87	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	40
88	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	43
89	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	42
90	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	41
91	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
92	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	38
93	5	4	5	3	5	4	3	3	3	3	38
94	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	43
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
96	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	29
97	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34
98	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	40
99	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	37
100	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	39



LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT RESPONDEN UNTUK KUALITAS LAYANAN RAA CHA SUKI & BBQ

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	TOTAL
1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	36
3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	40
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	46
6	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	44
7	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	36
8	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	41
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
10	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	35
11	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	39
12	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
14	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	44
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
16	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	37
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
23	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
25	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
26	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
27	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
28	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	43
29	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	45



30	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	47
31	2	4	4	4	5	2	5	5	4	4	39
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
33	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	46
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	36
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
37	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	36
38	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	46
39	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	42
40	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	42
41	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	43
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	33
45	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
46	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	43
47	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	44
48	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45
51	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	45
52	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
54	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	41
55	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	41
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
57	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	35
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
59	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
60	3	2	4	5	4	4	4	4	4	5	39

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



61	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
63	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39
64	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	27
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
67	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
68	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
69	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
70	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47
71	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
72	5	1	1	5	4	2	2	4	5	1	30
73	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	35
74	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
75	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	40
76	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	44
77	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	39
78	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	38
79	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
80	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	40
81	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	42
82	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	39
83	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	42
84	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	43
85	4	3	4	5	4	5	3	5	3	5	41
86	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	44
87	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	41
88	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	39
89	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	40
90	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	41
91	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	44

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



92	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	43
93	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	40
94	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	43
95	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
96	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	37
97	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	35
98	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	40
99	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	39
100	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	40

LAMPIRAN 5

HASIL OUTPUT RESPONDEN KUALITAS PELANGGAN RAA CHA SUKI & BBQ

No	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	KPL10	TOTAL
1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	44
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
6	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	35
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
8	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	39
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
10	4	4	5	2	4	5	2	5	1	4	36
11	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	41
12	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



18	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
23	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
24	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36
28	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
29	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	44
30	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
31	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	37
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	37
36	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	40
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
38	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
39	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
40	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	45
41	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	37
45	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

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



49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
56	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	42
57	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
67	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
68	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
69	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	2	4	4	2	5	1	1	5	2	4	30
73	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	37
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	40
76	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
77	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	36
78	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	42
79	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak 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.

80	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	43
81	5	4	5	4	3	3	5	3	5	3	40
82	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	41
83	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
84	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	44
85	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	44
86	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	36
87	5	3	3	3	4	4	5	3	5	5	40
88	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	46
89	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45
90	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
91	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
92	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	41
93	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	39
94	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	36
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
96	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34
97	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
98	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	41
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
100	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38

LAMPIRAN 6

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

KUALITAS PRODUK

Uji Reliabilitas, n = 100 Responden

Variabel	Cronbach Alpha Hitung	Cronbach Alpha Standard	Keterangan
Kualitas Produk	0,899	0,6	Reliabel



Hasil Uji Validitas, n = 100 responden

Tabel	r-hitung	r-tabel (5%)	Keterangan
Kualitas Produk (X₁)			
KP1	0,552	0,361	VALID
KP2	0,622	0,361	VALID
KP3	0,587	0,361	VALID
KP4	0,538	0,361	VALID
KP5	0,484	0,361	VALID
KP6	0,542	0,361	VALID
KP7	0,486	0,361	VALID
KP8	0,580	0,361	VALID
KP9	0,573	0,361	VALID
KP10	0,675	0,361	VALID

LAMPIRAN 7

HASIL OUTPUT Uji VALIDITAS DAN RELIABILITAS

KUALITAS LAYANAN

Uji Reliabilitas, n = 100 Responden

Variabel	Cronbach Alpha Hitung	Cronbach Alpha Standard	Keterangan
Kualitas Layanan	0,868	0,6	Reliabel

Kualitas Layanan (X₂)			
KL1	0,578	0,361	VALID
KL2	0,648	0,361	VALID
KL3	0,636	0,361	VALID
KL4	0,718	0,361	VALID
KL5	0,669	0,361	VALID
KL6	0,536	0,361	VALID
KL7	0,609	0,361	VALID
KL8	0,505	0,361	VALID



KL9	0,578	0,361	VALID
KL10	0,555	0,361	VALID

LAMPIRAN 8

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

KEPUASAN PELANGGAN

Uji Reliabilitas, n = 100 Responden

Variabel	Cronbach Alpha Hitung	Cronbach Alpha Standard	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	0,896	0,6	Reliabel

Kepuasan Pelanggan (Y)

KPLN1	0,674	0,361	VALID
KPLN2	0,682	0,361	VALID
KPLN3	0,734	0,361	VALID
KPLN4	0,811	0,361	VALID
KPLN5	0,761	0,361	VALID
KPLN6	0,787	0,361	VALID
KPLN7	0,720	0,361	VALID
KPLN8	0,661	0,361	VALID
KPLN9	0,689	0,361	VALID
KPLN10	0,678	0,361	VALID

LAMPIRAN 9

HASIL OUTPUT UJI NORMALITAS

Uji Normalitas Residual

	Unstandardized Residual	Keterangan
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,541	Normal



LAMPIRAN 10

HASIL OUTPUT UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.129	1.389		-.093	.926
	TOTAL_KP	-.003	.057	-.011	-.060	.952
	TOTAL_KL	.052	.058	.161	.885	.378
a. Dependent Variable: ABS_RES						

LAMPIRAN 11

HASIL OUTPUT UJI MULTIKOLINERITAS

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Produk	0,305	3,277
Kualitas Layanan	0,305	3,277

LAMPIRAN 12

HASIL OUTPUT UJI AUTOKORELASI

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.874 ^a	.764	.759	2.611	2.152
a. Predictors: (Constant), TOTAL_KL, TOTAL_KP					
b. Dependent Variable: TOTAL_KPLN					

LAMPIRAN 13

HASIL OUTPUT UJI REGRESI BERGANDA

Informatika Kwik

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.338	2.036		3.604	.000
	TOTAL_KP	.719	.083	.773	8.657	.000
	TOTAL_KL	.113	.086	.118	1.322	.189
a. Dependent Variable: TOTAL KPLN						



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deo Amando Majali

NIM : 32160403

Jurusan/Program Study : Manajemen Pemasaran / S1

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Jakarta, Maret 2021

Yang Membuat Pernyataan

Deo Amando Majali

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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