



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

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

Responden yang terhormat, perkenalkan nama saya Chandra L. Saya adalah Mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Manajemen dengan konsentrasi Pemasaran yang pada saat ini sedang menyusun tugas akhir perkuliahan.

Penelitian yang saya lakukan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada McDonald's.

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing-masing. Atas kesediaan saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Petunjuk

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan jawaban anda.

Keterangan

- STS = Sangat Tidak Setuju
- TS = Tidak Setuju
- N = Netral
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

1. Dilang...
a. Pengu...
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengu...
2. Dilarang mengumumk...
tanpa izin IBIKGG.



Profil Responden

1. Nama :

2. Usia :

- Pria
- Wanita

3. Jenis Kelamin :

- Laki – laki
- Wanita

4. Pekerjaan :

- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan
- Wirausaha
- Lain – lain

5. Apakah anda pernah mengkonsumsi *McDonald's – Artha Gading*

- Ya
- Tidak

6. Seberapa sering anda datang ke *Mc'Donald's*

- 1 – 3 kali perbulan
- 4 – 7 kali perbulan
- 8 – 10 kali perbulan
- >10 kali perbulan

Hak cipta milik IBIKKG (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.



1. Kualitas Produk

Berikut ini terdapat pernyataan-pernyataan untuk menilai atribut produk yang diberikan oleh

Mc'Donalds Kelapa Gading, Jakarta Utara.

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa makanan dan minuman yang disajikan nikmat					
2.	Saya merasa makanan dan minuman yang disajikan bersih					
3.	Saya merasa perpaduan warna dari makanan yang disajikan cukup menarik					
4.	Saya merasa suhu makanan yang disajikan sesuai					
5.	Saya merasa aroma dari makanan yang disajikan membuat tertarik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Kualitas Layanan

Berikut ini terdapat pernyataan-pernyataan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh

Mc'Donalds Kelapa Gading, Jakarta Utara.

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, karyawan memberikan senyum, sapa dan salam kepada setiap pelanggan yang datang					
2.	Saya merasa fasilitas yang disediakan sudah bersih					
3.	Menurut saya, Para karyawan menyajikan makanan yang sudah dipesan dengan tepat waktu					
4.	Menurut saya, para karyawan tanggap menghampiri pelanggan yang membutuhkan bantuan					

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Kepuasan Pelanggan

Berikut ini terdapat pernyataan-pernyataan untuk menilai kepuasan pelanggan *McDonald's* Kelapa Gading, Jakarta Utara.

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa senang makan di <i>McDonald's</i>					
2.	Saya merasa harapan saya terpenuhi di <i>McDonald's</i>					
3.	Saya merasa puas terhadap <i>McDonald's</i>					
4.	Saya percaya bahwa berkunjung ke <i>McDonald's</i> menyenangkan hati					

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN KUESIONER

Willy	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Kristofe	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Monic	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
darrent	21-25	Laki - Laki	Lainnya
Lilia pebrianty	21-25	Perempuan	Karyawan
Patricia	21-25	Perempuan	Wirausaha
Kevind	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Santos	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Koi sahanputra	15-20	Laki - Laki	Pelajar / 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.



darrent	21-25	Laki - Laki	Lainnya
Nike	21-25	Perempuan	Karyawan
darrent	21-25	Laki - Laki	Lainnya
Berliana	21-25	Perempuan	Lainnya
Eva	21-25	Perempuan	Karyawan
Ivan Riyanto	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Karina	26-30	Perempuan	Karyawan
bill	15-20	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Eva	21-25	Perempuan	Karyawan
Sabeth	26-30	Perempuan	Karyawan, Wirausaha
Vero	26-30	Perempuan	Karyawan, Wirausaha
christian	26-30	Laki - Laki	Wirausaha
Ryan	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
christi	15-20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Steven	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Cindy	21-25	Perempuan	Wirausaha
Albert Eldons	21-25	Laki - Laki	Lainnya
Cevina Juneta			
Kencana	21-25	Perempuan	Karyawan
chrysell	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Rendy Widjaja	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
billy	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
prananda	15-20	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
X	21-25	Perempuan	Karyawan
Cladys	21-25	Perempuan	Karyawan
Marcel Alvian	15-20	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Clara Sutanto	21-25	Perempuan	Karyawan
Jennifer	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Adinda	21-25	Perempuan	Lainnya



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

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.



Ricky	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Rico	15-20	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Sheren	21-25	Perempuan	Karyawan
Fanny	21-25	Perempuan	Karyawan
Nicholas	21-25	Laki - Laki, Perempuan	Karyawan
Kiko setiawan	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa, Karyawan
sally salina	21-25	Perempuan	Karyawan
bermike ledibeth	21-25	Perempuan	Lainnya
ricard wijaya	26-30	Laki - Laki	Wirausaha
chytia vina	15-20	Perempuan	Karyawan
Chacha	21-25	Perempuan	Karyawan
Prily	21-25	Perempuan	Karyawan
Martin	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
valdy	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Rio	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Lai	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Opit	21-25	Laki - Laki	Karyawan
brandon	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Carrol	21-25	Laki - Laki	Wirausaha
Jessica	21-25	Perempuan	Karyawan
Angel	21-25	Perempuan	Karyawan
Podi	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Joki	26-30	Laki - Laki	Karyawan
Claurene	21-25	Perempuan	Karyawan
Artavia Octanli	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Andika	26-30	Laki - Laki	Wirausaha
bokir	21-25	Laki - Laki	Wirausaha
Rio	21-25	Laki - Laki	Karyawan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



Artavia Octanli	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
eshan	21-25	Laki - Laki	Karyawan
angel	15-20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Tommy	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Junaidi	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Edi	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Wati	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Alshad	26-30	Laki - Laki	Wirausaha
Victor	15-20	Laki - Laki	Karyawan
Felix	15-20	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Jerrol	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
David	21-25	Laki - Laki	Karyawan
Yaya	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Charles	21-25	Laki - Laki	Wirausaha
Micky	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Junior	21-25	Laki - Laki	Wirausaha
Steven	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
RZ	26-30	Laki - Laki	Wirausaha
Michalle	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Stevanie	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Khayla	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Lidya	26-30	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Hengky	26-30	Laki - Laki	Wirausaha
Yenny	26-30	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Parsha	21-25	Perempuan	Karyawan
Selvi	21-25	Perempuan	Lainnya
Hendrick	26-30	Laki - Laki	Karyawan
Gerlady	15-20	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Aldo	26-30	Laki - Laki	Karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.

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



Giannes	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Dewi	21-25	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Grandy	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Aldy	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Nata	15-20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Tiffany	21-25	Perempuan	Lainnya
Felita	15-20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Hendrick	26-30	Laki - Laki	Karyawan
Gio	15-20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Bryan	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa, Wirausaha
Angel	15-20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Aldy	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa
Marchellina	15-20	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa
Bryan	21-25	Laki - Laki	Pelajar / Mahasiswa, Wirausaha
Celine	21-25	Perempuan	Karyawan
Selly	21-25	Perempuan	Karyawan
Valentino	26-30	Laki - Laki	Karyawan

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

LAMPIRAN 3

RESPON KUESIONER KUALITAS PRODUK (X1)

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	3	4	4	3	4
2	3	2	2	2	3
3	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	4	4	5	5	4
8	4	4	5	5	5
9	4	4	4	4	3
10	3	5	4	2	3
11	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5
13	4	4	3	3	3
14	3	3	4	2	2
15	4	4	4	5	5
16	4	4	5	4	4
17	4	4	3	3	3
18	5	5	5	5	5
19	4	4	3	4	4
20	3	2	3	3	3
21	5	5	5	4	4
22	5	5	4	4	5
23	5	5	5	5	5
24	4	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4
26	4	3	4	3	3
27	5	4	5	5	4
28	4	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	3
31	5	5	5	4	4
32	5	4	4	3	4
33	4	3	4	4	5
34	5	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4
36	4	3	5	5	4
37	5	5	5	5	5
38	4	5	5	3	4

© Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dikelompokkan menjadi hak cipta sebagai berikut:
 a. Penguasaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, penyusunan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguasaan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



39	4	5	3	5	4
40	3	4	5	4	5
41	5	3	5	3	4
42	3	4	4	4	5
43	4	4	3	5	4
44	3	4	5	5	4
45	3	4	3	3	4
46	4	3	3	3	4
47	5	5	4	4	4
48	3	4	3	5	5
49	3	4	5	4	5
50	4	3	5	4	3
51	4	3	4	4	4
52	4	3	4	4	4
53	3	5	4	4	3
54	4	3	4	4	4
55	3	4	4	5	4
56	4	4	5	3	4
57	4	5	3	3	4
58	4	3	4	5	4
59	4	3	5	4	5
60	3	5	5	4	3
61	4	4	4	5	4
62	4	4	4	4	4
63	4	4	3	5	5
64	5	4	3	5	4
65	3	3	3	3	2
66	4	4	4	4	4
67	4	4	3	5	4
68	4	4	2	3	3
69	5	5	5	5	5
70	4	5	3	5	4
71	4	5	4	5	4
72	4	4	4	3	5
73	3	4	5	4	4
74	4	4	4	5	5
75	4	5	4	4	4
76	5	4	5	1	5
77	5	5	4	3	3
78	5	3	5	4	5
79	5	4	5	5	4
80	5	4	2	3	4
81	6	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5
83	5	4	5	3	5
84	4	3	5	3	4

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.



85	4	2	5	4	5
86	4	2	4	3	4
87	4	4	5	4	4
88	4	5	3	5	4
89	5	4	4	4	4
90	5	4	5	5	4
91	4	4	4	5	5
92	5	5	5	5	3
93	5	5	4	5	4
94	4	3	4	5	3
95	4	4	4	3	5
96	4	4	3	5	3
97	4	4	4	5	4
98	5	5	3	4	5
99	5	5	4	4	3
100	5	4	3	2	5

Hak Cipta dan Paten (Sistem dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. 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 4

RESPON KUESIONER KUALITAS LAYANAN (X2)

©

No.	KL1	KL2	KL3	KL4
1	3	4	5	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	5	4	5	4
5	3	3	3	3
6	4	3	4	4
7	4	4	4	4
8	4	3	4	4
9	3	4	4	3
10	5	4	5	4
11	4	4	5	4
12	5	4	5	4
13	4	4	3	4
14	4	4	4	3
15	3	3	3	3
16	5	5	5	5
17	4	5	4	3
18	4	4	4	3
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	4	4	3	2
23	5	5	5	5
24	5	5	5	5
25	5	5	4	4
26	5	5	5	5
27	5	4	5	4
28	4	3	4	4
29	4	5	3	5
30	5	4	5	5
31	4	4	5	4
32	4	2	3	3
33	5	4	4	5
34	3	4	3	4
35	5	4	5	5
36	5	4	5	4
37	5	5	4	5
38	4	5	4	3
39	4	4	3	5

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendataan, penentuan, 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.

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



40	5	4	4	4
41	5	4	3	4
42	5	3	3	4
43	4	3	4	3
44	5	4	4	5
45	4	5	5	3
46	4	3	4	3
47	3	3	3	3
48	4	5	3	5
49	4	5	3	5
50	4	5	4	5
51	5	4	3	5
52	4	4	4	3
53	4	3	3	4
54	4	4	5	4
55	4	5	3	4
56	5	3	4	4
57	4	4	5	3
58	4	5	4	5
59	5	3	5	4
60	5	5	3	4
61	5	4	5	3
62	4	4	4	4
63	4	3	5	4
64	4	4	5	3
65	2	2	2	2
66	4	4	4	4
67	5	3	4	3
68	4	4	4	5
69	5	5	5	5
70	4	5	3	5
71	5	5	5	4
72	4	5	5	5
73	5	4	5	3
74	5	4	5	5
75	5	5	5	5
76	4	4	5	4
77	5	3	4	4
78	4	4	4	5
79	4	5	4	3
80	5	4	4	4
81	4	4	5	5
82	5	5	5	5
83	4	4	5	3
84	4	4	4	4
85	3	5	4	4

a. Penguatan hanya untuk kepentingan pendataan, penentuan, penutusan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguatan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang menyalin, memperbanyak, atau menyalin 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 5

RESPON KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN (Y)

©

No.	KK1	KK2	KK3	KK4
1	4	4	4	4
2	4	3	4	3
3	4	4	3	3
4	5	4	4	4
5	4	3	4	4
6	4	3	4	3
7	4	4	4	4
8	4	4	4	4
9	3	4	4	3
10	5	4	4	4
11	5	5	5	5
12	5	4	4	4
13	4	5	4	5
14	4	4	4	5
15	3	4	4	4
16	5	5	4	5
17	4	4	4	5
18	4	4	4	5
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	5	5	5	5
22	4	3	4	4
23	5	5	4	5
24	4	5	4	4
25	5	5	4	4
26	5	5	5	5
27	3	4	4	4
28	3	3	3	3
29	4	5	3	4
30	5	4	5	4
31	3	4	4	5
32	5	4	4	4
33	4	4	5	5
34	4	4	4	4
35	5	5	5	5
36	5	5	5	5
37	5	5	5	5
38	5	4	4	4
39	5	4	4	5

Instytut 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.



40	5	5	4	5
41	5	4	5	4
42	4	3	3	5
43	4	4	4	4
44	4	4	4	4
45	3	3	3	3
46	5	5	4	4
47	4	4	4	5
48	4	5	4	4
49	5	4	4	5
50	4	3	3	4
51	4	4	3	4
52	5	4	4	3
53	4	3	5	4
54	5	4	4	4
55	5	3	4	4
56	5	4	4	4
57	5	4	3	5
58	5	3	5	4
59	5	4	4	3
60	4	5	3	5
61	5	4	4	5
62	4	4	4	4
63	4	4	5	3
64	5	5	4	4
65	2	2	2	2
66	4	4	4	4
67	5	4	3	5
68	4	4	4	4
69	5	5	5	5
70	3	5	4	3
71	5	4	5	5
72	4	5	2	5
73	5	3	5	4
74	4	4	4	5
75	5	4	3	3
76	3	5	5	5
77	4	4	5	4
78	4	4	5	4
79	4	4	4	4
80	3	4	4	5
81	4	5	5	5
82	5	5	5	5
83	4	5	4	4
84	3	4	4	4
85	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 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.

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Ditabrang 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 6

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PRODUK

Correlations

		KP1	KP2	KP3	JP4	KP5	total
KP1	Pearson Correlation	1	.578**	.782**	.672**	.579**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.578**	1	.648**	.540**	.592**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.782**	.648**	1	.666**	.584**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
JP4	Pearson Correlation	.672**	.540**	.666**	1	.787**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.579**	.592**	.584**	.787**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.850**	.787**	.868**	.879**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	35.17	39.730	.814	.783
KP2	35.27	40.202	.738	.790
KP3	35.23	39.082	.834	.778
KP4	35.37	37.482	.841	.766
KP5	35.37	39.551	.802	.782
total	19.60	12.041	1.000	.899

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 7 VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Correlations

		KL1	KL2	KL3	KL4	TOTALKL
KL1	Pearson Correlation	1	.536**	.639**	.589**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
KL2	Pearson Correlation	.536**	1	.347	.447*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.002		.060	.013	.000
	N	30	30	30	30	30
KL3	Pearson Correlation	.639**	.347	1	.548**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.060		.002	.000
	N	30	30	30	30	30
KL4	Pearson Correlation	.589**	.447*	.548**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.002		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTALKL	Pearson Correlation	.861**	.713**	.801**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	28.60	14.869	.813	.765
KL2	28.73	15.857	.630	.798
KL3	28.60	14.938	.729	.774
KL4	28.87	14.671	.751	.767
TOTALKL	16.40	4.869	1.000	.811

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 8 VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN

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

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	TOTALKK
KK1	Pearson Correlation	1	.472**	.508**	.472**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.008	.004	.008	.000
	N	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	.472**	1	.296	.629**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.008		.112	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	.508**	.296	1	.502**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.004	.112		.005	.000
	N	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	.472**	.629**	.502**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTALKK	Pearson Correlation	.787**	.793**	.693**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	28.80	11.959	.708	.767
KK2	28.87	11.844	.714	.764
KK3	28.97	13.206	.620	.800
KK4	28.87	11.568	.782	.750
TOTALKK	16.50	3.914	1.000	.785



LAMPIRAN 9

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61897346
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.049
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.221	1.686		3.097	.003		
	subkp1	.209	.067	.269	3.139	.002	.937	1.067
	subkl1	.437	.084	.445	5.191	.000	.937	1.067

a. Dependent Variable: subkk1

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.422	1.042		2.323	.022		
	subkp1	-.046	.041	-.115	-1.106	.271	.937	1.067
	subkl1	-.015	.052	-.029	-.280	.780	.937	1.067

a. Dependent Variable: Abs_RES

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



LAMPIRAN 10

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.274	2	64.137	23.975	.000 ^b
	Residual	259.486	97	2.675		
	Total	387.760	99			

a. Dependent Variable: subkk1

b. Predictors: (Constant), subkl1, subkp1

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.221	1.686		3.097	.003		
	subkp1	.209	.067	.269	3.139	.002	.937	1.067
	subkl1	.437	.084	.445	5.191	.000	.937	1.067

a. Dependent Variable: subkk1

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.331	.317	1.636

a. Predictors: (Constant), subkl1, subkp1

© 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.



SURAT PERNYATAAN

saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Chandra Lauwren

Program Studi : Management Pemasaran

NIM : 25150252

Alamat Lengkap : Jl. Janur Asri III G L 6 NO.16

Jakarta utara - kelapa gadung

Kode pos : 14240

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : 021 - 45844810

No HP : 0812-8720-0047

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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

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

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 10 February 2021

Yang membuat pernyataan

Chandra Lauwren.

(Nama Lengkap)

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

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