

LAMPIRAN

KUESIONER

Lampiran 1

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya Vanni Febrianni mahasiswa manajemen pemasaran tingkat akhir kampus Kwik Kian Gie *School of Business*, ingin meminta anda meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan tujuan melengkapi tugas akhir yang sedang di kerjakan mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara.” Oleh karena itu saya mengharapkan bantuan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi pertanyaan kuesioner ini dengan baik dan benar. Hasil data semata-mata untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

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

Pertanyaan

1. Apakah anda pengguna Sepeda Motor Yamaha Nmax?
 - a. Ya
 - b. Tidak (Kuesioner tidak perlu di isi, terimakasih)



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.



Profil Responden

1. Nama Responden :
2. Nomor Hp Responden :
3. Jenis Klamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Usia anda :
 - a. 18-24 Tahun
 - b. 25-31 Tahun
 - c. 32-38 Tahun
 - d. >39 Tahun
5. Pekerjaan anda :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Karyawan
 - c. Ibu Rumah Tangga
 - d. Lainnya, (sebutkan).....

Petunjuk Pengisian :

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

Keterangan :

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = cukup setuju (N)



4 = Setuju (S)

5 = Sangat setuju (SS)

1. Kualitas Produk (X1)

No	Butir Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Bentuk						
	Tampilan motor Yamaha Nmax menarik perhatian anda					
	Motor Yamaha Nmax membuat anda nyaman					
Fitur						
	Motor Yamaha Nmax memiliki kapasitas bagasi yang luas					
Desain						
	Motor Yamaha Nmax memiliki tampilan yang elegan dan menarik perhatian anda					
Kualitas Kinerja						
	Motor Yamaha Nmax menjadi motor yang nyaman dikendarai di jalan					
Kehandalan						
	Motor Yamaha Nmax sudah dilengkapi lampu LED dan Spidometer digital					
Gaya						
	Motor Yamaha Nmax membuat anda percaya diri					

2. Kualitas Layanan (X2)

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.



No	Butir Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kehandalan (Reliability)						
	Ketepatan waktu dalam pengiriman motor Yamaha Nmax sesuai dengan estimasi yang dijanjikan					
Cepat tanggap (Responsiveness)						
	Pegawai Yamaha memberikan pelayanan dengan cepat					
Jaminan (Assurance)						
	Saya merasa layanan service pada sepeda motor Yamaha Nmax dapat bertanggung jawab atas garansi yang di berikan					
Empati (Empathy)						
	Yamaha cepat menjawab setiap pertanyaan konsumen					
Bukti Fisik (Tangibles)						
	Yamaha memiliki website yang jelas dalam menampilkan price list harga					

3. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Butir Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Konfirmasi Harapan						

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.



1	Pelayanan yang diperoleh dari karyawan Yamaha Nmax sesuai harapan					
Minat Pembeli Berulang						
1	Anda akan melakukan pembelian kembali produk Yamaha Nmax					
	Kesediaan Merekomendasikan					
1	Dengan Pelayanan dari Yamaha apakah anda akan merekomendasikan teman anda untuk membeli Produk Nmax					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

DATA PRA KUISIONER

(30 RESPONDEN)

Kualitas Produk

5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	4
4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	5
4	3	5	4	4	3	4
3	4	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

© 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.

Kualitas Layanan

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



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

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

Kepuasan Konsumen

5	5	5
5	5	5
5	5	4
3	4	3
4	4	3
5	5	4
5	5	5
4	4	5
5	4	4
3	3	3
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	5	4
4	4	3
5	5	5
3	3	4
4	4	3
4	4	3
3	3	3



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

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 3

**Data Kuisisioner
(100 Responden)
Kualitas Produk**

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

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.



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

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.



3	1	3	4	2	4	2
3	4	3	1	2	1	2
3	2	3	4	2	1	3
4	3	3	3	4	3	3
5	3	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	3	4
4	3	4	2	4	2	4
4	4	2	3	3	3	3
4	3	2	4	2	3	5
3	2	1	3	4	4	3
4	3	1	3	2	4	3
4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3
4	3	4	4	5	3	4
4	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3
4	3	2	2	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3
4	3	4	4	3	3	4
4	5	4	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3
3	2	3	2	2	4	3
3	2	1	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	4	2	3
3	3	3	4	4	2	3
4	3	4	3	4	5	4
3	5	3	3	4	3	3
3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	2	3	2	3
4	2	4	3	3	2	3
4	3	3	3	3	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Kualitas Layanan

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

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.



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

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



4	4	4	4	4
4	2	3	2	4
4	3	3	3	4
3	4	3	3	3
4	3	3	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	3	2	3	4
3	3	3	3	3
3	4	3	3	4
4	4	3	3	3
3	4	3	2	3
4	3	3	3	2
3	2	3	2	3
4	3	3	2	3
4	2	3	4	3
3	2	2	3	3
4	4	2	3	3
2	3	2	3	4
3	2	4	4	3
4	3	3	4	4
3	2	3	2	3

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 Gie

Kepuasan Konsumen

5	5	5
5	5	5
5	5	4
3	4	3
4	4	3
5	5	4
5	5	5
4	4	5
5	4	4
3	3	3
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4



© 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.

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



(C) 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 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.

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

3	4	3
3	3	3
3	2	4
4	3	3
2	3	3

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 Gie

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Kualitas Produk





Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	,158	,620**	,613**	,660**	,547**	,783**	,720**
	Sig. (2-tailed)		,404	,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	,158	1	,354	,453*	,482**	,666**	,418*	,631**
	Sig. (2-tailed)	,404		,055	,012	,007	,000	,022	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	,620**	,354	1	,617**	,657**	,677**	,594**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,055		,000	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	,613**	,453*	,617**	1	,583**	,699**	,588**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,000		,001	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	,660**	,482**	,657**	,583**	1	,728**	,753**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	,547**	,666**	,677**	,699**	,728**	1	,693**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	,783**	,418*	,594**	,588**	,753**	,693**	1	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,022	,001	,001	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,720**	,631**	,759**	,725**	,849**	,896**	,857**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	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).

© 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.

Uji Validitas Kualitas Layanan



Correlations

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	TOTAL
KL1	Pearson Correlation	1	,790**	,629**	,520**	,453*	,827**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,012	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL2	Pearson Correlation	,790**	1	,574**	,642**	,381*	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,038	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL3	Pearson Correlation	,629**	,574**	1	,768**	,599**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL4	Pearson Correlation	,520**	,642**	,768**	1	,618**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL5	Pearson Correlation	,453*	,381*	,599**	,618**	1	,652**
	Sig. (2-tailed)	,012	,038	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,827**	,829**	,809**	,812**	,652**	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).

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

© 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.

Uji Validitas Kepuasan Konsumen



Correlations

		KK1	KK2	KK3	TOTAL
KK1	Pearson Correlation	1	,780**	,623**	,871**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	,780**	1	,575**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	,623**	,575**	1	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000
	N	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,871**	,862**	,746**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 5

Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	7

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	5

Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

- 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 6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	3

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,11162117
	Absolute	,077
Most Extreme Differences	Positive	,077
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,144

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

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 7

Hasil Data Uji Heteroskedastisitas



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 8

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 9

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,729	,390		4.439	.000
1 KP	-.016	.024	-.110	-.644	.521
KL	-.025	.034	-.126	-.739	.462

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Uji Data Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 KP	.150	.039	.358	3.832	.000	.333	3.006
KL	.311	.055	.528	5.647	.000	.333	3.006

a. Dependent Variable: TKK

Hasil Data Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 ^a	.715	.709	1.123	1.735

a. Predictors: (Constant), TKL, TKP

b. Dependent Variable: TKK

Lampiran 10

Hasil Data Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	310.469	2	155.235	123.112	.000 ^b
	Residual	123.570	98	1.261		
	Total	434.040	100			

- a. Dependent Variable: y
b. Predictors: (Constant), x2, x1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 11

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.526	.630		2.424	.017
	x1	.150	.039	.358	3.832	.000
	x2	.311	.055	.528	5.647	.000

- a. Dependent Variable: y

Lampiran 12

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.846 ^a	.715	.709

a. Predictors: (Constant), KL, KP

b. Dependent Variable: KK

Lampiran 13

Screenshot google form kuisiner peneliti

Formulir tanpa judul

Pertanyaan Respons 101

Bagian 1 dari 4

"Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha NMAX di Jakarta Utara"

Hai, perkenalkan nama saya Vanni Febrinni mahasiswa semester akhir program studi Manajemen Pemasaran Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBI KKG). saat ini saya sedang mengumpulkan data responden sebagai kebutuhan dari penelitian tugas akhir (Skripsi) hasil kuisiner ini hanya untuk kebutuhan dari penelitian yang saya lakukan dan tidak untuk dipublikasikan. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisiner ini. untuk partisipasi dan waktunya, saya ucapkan terima kasih.
Have a nice day

Nama Anda *

Teks jawaban singkat

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

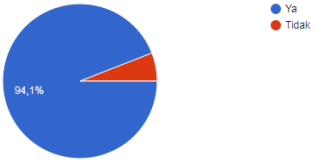
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Pertanyaan Respons 101

Apakah anda pengguna sepeda motor Yamaha NMAX
101 tanggapan



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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Vanni Febrianni

Program Studi : Manajemen

NIM : 20160133

Alamat Lengkap : Jln Kelapa Puan timur I . Block NO 2 NO.41

Kode pos : _____

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : _____

No. HP : 087799077 033

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, 09 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Vanni Febrianni

(Nama Lengkap)

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