



## Lampiran 1

### Pra Kuesioner

Halo semuanya perkenalkan nama saya Valencia Chastine, Saya adalah salah satu mahasiswa aktif angkatan 2016 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Saya sedang menjalankan sebuah penelitian, untuk tugas akhir saya, semua data yang saudara/saudari isi hanya dimanfaatkan untuk penelitian semata dan semua jawaban yang saudara/saudari isi akan dijamin kerahasiaannya. Jika saudara/saudari mengisi form ini tentunya partisipasi anda akan sangat berarti untuk saya.

Atas partisipasi Anda, saya ucapkan Terima 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 menggunakan / pernah menggunakan Smartphone Samsung?

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

Karakteristik responden:

1. Jenis Kelamin:
  - Pria
  - Wanita
2. Batasan Usia:
  - 15-25
  - 25-35
  - >35

© Hak cipta milik 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. Jenis Pekerjaan:

- Pelajar
- Mahasiswa
- Karyawan swasta/negeri
- Dan lainnya \_\_\_\_\_

4. Pendapatan Per Bulan:

- <Rp.3.000.000
- Rp.3.000.000-Rp.5.000.000
- Rp.5.000.000-10.00.000
- Rp.10.00.000-25.000.000
- >Rp.25.000.000

Isilah seluruh pertanyaan yang di sediakan di bawah ini dengan cara memberi tanda checkli<sup>st</sup> pada kolom pertanyaan di bawah ini:

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

**© 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**



**I. Kualitas Produk.**

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Smartphone Samsung memiliki bentuk yang menarik dan mudah di genggam					
2	Fitur yang disediakan smartphone Samsung lengkap dan beragam					
3	Smartphone Samsung memiliki keunggulan yang tinggi dan kinerja yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan					
4	Kualitas smartphone Samsung sesuai dengan yang dijanjikan					
5	Spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan yang diinginkan					
6	Smartphone Samsung tidak mudah rusak					
7	Smartphone Samsung memiliki daya tahan baterai yang cukup lama					
8	Smartphone Samsung dapat dipakai dalam jangka waktu yang lama.					
9	Smartphone Samsung mudah untuk mendapatkan perbaikan			J		

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.



10	Smartphone Samsung memiliki desain yang unik dan banyak pilihan warna					
----	---	--	--	--	--	--

## II. Kualitas Layanan.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Karyawan melayani konsumen sesuai dengan standar operasi					
2	Karyawan memperbaiki smartphone Samsung sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3	Karyawan menangani smartphone Samsung sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
4	Karyawan selalu bersedia dalam membantu konsumen dan cepat dalam memperbaiki produknya					
5	Karyawan Samsung Center memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen					
6	Karyawan Samsung Center memiliki pengetahuan untuk					

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.



	pemahaman produk dan cara memperbaikinya					
7	Karyawan ramah dalam melayani konsumen yang membeli produknya maupun memperbaiki smartphonenya					
8	Karyawan memberikan perhatian kepada konsumen secara personal					
9	Penampilan dan kerapihan karyawan customer service Samsung sangat sopan dan rapi					
10	Kenyamanan dan kebersihan Samsung Center sangat terjaga					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### III. Kepuasan Pelanggan.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	puas dengan kemudahan penyampaian keluhan tentang produk.					
2	puas atas kecepatan penanganan keluhan yang anda sampaikan.					
3	puas dengan kemampuan karyawan dalam menyampaikan berbagai informasi terkait produk.					

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



4.	puas dengan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara baik dan menggunakan bahasa yang baik.					
5.	puas dengan kesopanan karyawan terkait komunikasi maupun segi berpakaian.					
6.	puas dengan karyawan bersikap hangat pada semua konsumen					
7.	Setiap produk yang dibeli terdapat IMEI <i>security</i> untuk keamanan produk					
8.	Produk terjaga keamanannya karena mempunyai kode					
9.	puas dengan kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen					
10.	puas terhadap pelayanan di Samsung centre					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 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.

## LAMPIRAN

### PROFIL RESPONDEN

Angie Zeligxia	mahasiswa	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000
Ariel	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	15-25	10.000.000 - 25.000.000
Windy annelia	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Bascia	karyawan swasta/ negeri	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000
deo amando	mahasiswa	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Mela Rosa	karyawan swasta/ negeri	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000
Novalia	karyawan swasta/ negeri	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000
Rendra	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	> 25.000.000
Octavianus winata	wiraswasta	laki-laki	25-35	> 25.000.000
juventina Soesilo	pelajar	perempuan	15-25	
Denny setiawan	Design grafik	laki-laki	25-35	10.000.000 - 25.000.000
Rafel	pelajar	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Irawati	karyawan swasta/ negeri	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000
valencia	mahasiswa	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



sunhao	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	> 25.000.000
hadi	mahasiswa	laki-laki	25-35	5.000.000 - 10.000.000
sarah	mahasiswa	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000
Kevin	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	5.000.000 - 10.000.000
Kevin rustandi	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	10.000.000 - 25.000.000
Ayung	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	3.000.000 - 5.000.000
vellviana samudro	mahasiswa	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000
veronica laurencia	karyawan swasta/ negeri	perempuan	25-35	3.000.000 - 5.000.000
Tony Garreta	wirausaha	laki-laki	>35	> 25.000.000
Yuda Sebastian	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	3.000.000 - 5.000.000
Verawati	wirausaha	perempuan	>35	5.000.000 - 10.000.000
Franky	Wiraswasta	laki-laki	25-35	10.000.000 - 25.000.000
Lina warti	Iburumah tangga	perempuan	>35	< 3.000.000
Gerald mursalim	mahasiswa	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Christian Santoso	pelajar	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Sandi p	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	15-25	3.000.000 - 5.000.000

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.





merryanti	karyawan swasta/ negeri	perempuan	>35	10.000.000 - 25.000.000
Litta Febriyanti	pelajar	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Dimas Guninto	pelajar	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Brellye	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	5.000.000 - 10.000.000
hanna christabel	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
vania christabel	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
James pattimura	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	> 25.000.000
Stanislaus kostka a	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	3.000.000 - 5.000.000
florentina soesilo	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
cindy halim	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
yonathan setiawan	mahasiswa	laki-laki	15-25	3.000.000 - 5.000.000
derick teo	wirausaha	laki-laki	15-25	10.000.000 - 25.000.000
Michael	mahasiswa	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Novalia	karyawan swasta/ negeri	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000
richard alvin	mahasiswa	laki-laki	15-25	> 25.000.000
jelita Oktafiana	karyawan swasta/ negeri	perempuan	25-35	3.000.000 - 5.000.000
Mega	mahasiswa	perempuan	15-25	< 3.000.000

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.



Yvonne	karyawan swasta/ negeri	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000
Windy annelia	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Amelia	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Andika putra	pelajar	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Dewi rahayu	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Nunik	mahasiswa	perempuan	15-25	< 3.000.000
Lady pardede	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Rosana	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Chandra lie	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	3.000.000 - 5.000.000
Salsabila	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Reni setiawan	mahasiswa	perempuan	15-25	< 3.000.000
Renata aprili	karyawan swasta/ negeri	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000
Kartika lusiana	karyawan swasta/ negeri	perempuan	>35	3.000.000 - 5.000.000
Donny	pelajar	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Bagi milan	pelajar	laki-laki	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Roy	pelajar	laki-laki	15-25	5.000.000 - 10.000.000
Elighus julio bernadi	pelajar	laki-laki	15-25	< 3.000.000
Lisa Aryanti	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000

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.



Didie Nugroho	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	5.000.000 - 10.000.000
Stevanus mario	pelajar	laki-laki	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Ayu larasati	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Lili nuraini	karyawan swasta/ negeri	perempuan	25-35	5.000.000 - 10.000.000
Aldy suteja	mahasiswa	laki-laki	25-35	3.000.000 - 5.000.000
Sofiah	karyawan swasta/ negeri	perempuan	>35	5.000.000 - 10.000.000
Eka trianajaya	karyawan swasta/ negeri	perempuan	>35	5.000.000 - 10.000.000
Lydia	mahasiswa	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000
Aprilia	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Nugroho	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	5.000.000 - 10.000.000
Astuti	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Teddy	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	10.000.000 - 25.000.000
Neni wijaya	karyawan swasta/ negeri	perempuan	>35	5.000.000 - 10.000.000
Anita susilowati	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Tarsidi	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	10.000.000 - 25.000.000

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.



Amei tju	karyawan swasta/ negeri	perempuan	>35	3.000.000 - 5.000.000
Slamet Budiyo	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	5.000.000 - 10.000.000
Herry mahesa	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	5.000.000 - 10.000.000
Natta waroewu	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	10.000.000 - 25.000.000
Sadewo	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	3.000.000 - 5.000.000
Cahyadi Bong	mahasiswa	laki-laki	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Rennata bustomi	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Pakusadewo	mahasiswa	laki-laki	15-25	5.000.000 - 10.000.000
Alexa Brigide	mahasiswa	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000
Nurjaya	karyawan swasta/ negeri		>35	< 3.000.000
Helen liu	mahasiswa	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000
Cecep atmojo	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	5.000.000 - 10.000.000
Bucek	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	>35	< 3.000.000
Rere Panjaitan	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Clarissa exvander	mahasiswa	perempuan	15-25	5.000.000 - 10.000.000

1. Ditanya 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.



Jamhari	Ojek online	laki-laki	25-35	< 3.000.000
Zolla Prastya	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	5.000.000 - 10.000.000
Azzahra Dwi Febriyani	karyawan swasta/ negeri	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
monica	mahasiswa	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Angelia marnauli	pelajar	perempuan	15-25	< 3.000.000
Feren Natania	karyawan swasta/ negeri	perempuan	15-25	3.000.000 - 5.000.000
Nico harianus pilipus m	karyawan swasta/ negeri	laki-laki	25-35	3.000.000 - 5.000.000

© Hak Cipta ini adalah IBI Kwik Kian Gie (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.

## LAMPIRAN

### OUTPUT RESPONDEN UNTUK KUALITAS PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG

kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8	kp9	kp10	total
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	41
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	44
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	33
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	39
4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	41
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	39
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	44
5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	44
4	4	4	3	3	2	4	4	5	5	38
4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	44
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
1	1	2	4	2	3	1	2	3	4	23
2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	33
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	40
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
4	5	5	5	4	2	3	2	5	5	40
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	43
4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	38
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	32
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	44
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	46
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	46

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

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

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



5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	44
4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	36
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	35
447	447	441	446	443	424	434	447	456	458	4443

**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

**HASIL OUTPUT RESPONDEN UNTUK KUALITAS LAYANAN SMARTPHONE**

**SAMSUNG**

4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	30
4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	45
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	38
4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	39
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	44
5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	4	3	2	2	3	1	3	4	28
5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	37
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46
4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	41
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	44
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	18
3	3	3	3	3	2	4	3	3	5	32
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48

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.

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



5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	44
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44
5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	40
4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	44
5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	44
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	31
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
1	1	1	5	4	4	4	4	5	5	5	35
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	46
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	44
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	46
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	46
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	46
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	45
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	46
5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	44
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45

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.



5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	45
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	45
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	44
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	44
3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33
432	439	442	440	454	430	445	446	440	457	4425

**C 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

HASIL OUTPUT RESPONDEN KUALITAS PELANGGAN SMARTPHONE SAMSUNG

kpl1	kpl2	kpl3	kpl4	kpl5	kpl6	kpl7	kpl8	kpl9	kpl10	total
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	44
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39
4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	43
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	2	3	2	3	1	2	2	25
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	35
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	42
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	46
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	45
1	1	1	4	1	3	1	1	2	1	16
4	3	4	4	3	4	4	3	1	3	33
3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	42
4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	38
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	42
3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	38
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45

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.



5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	38
4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	33
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	45
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	48
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	46
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	45
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	43
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	48
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	44
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	43
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	46
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47

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	5	5	4	5	4	47
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	45
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	42
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34
428	435	435	445	442	439	446	439	433	434	4376

Hak cipta milik IBIKKG (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.

## LAMPIRAN

### HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PRODUK

#### Uji Reliabilitas, n = 100 Responden

Variabel	Cronbach Alpha Hitung	Cronbach Alpha Standard	Keterangan
Kualitas Produk	0,869	0,6	Reliabel

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas, n = 100 responden**

Tabel	r-hitung	r-tabel (5%)	Keterangan
<b>Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)</b>			
KP1	0,750	0,361	VALID
KP2	0,704	0,361	VALID
KP3	0,713	0,361	VALID
KP4	0,636	0,361	VALID
KP5	0,732	0,361	VALID
KP6	0,703	0,361	VALID
KP7	0,669	0,361	VALID
KP8	0,671	0,361	VALID
KP9	0,695	0,361	VALID
KP10	0,495	0,361	VALID

© 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.

## LAMPIRAN

### HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

#### KUALITAS LAYANAN

##### Uji Reliabilitas, n = 100 Responden

Variabel	Cronbach Alpha Hitung	Cronbach Alpha Standard	Keterangan
Kualitas Produk	0,906	0,6	Reliabel

##### Hasil Uji Validitas, n = 100 responden

Tabel	r-hitung	r-tabel (5%)	Keterangan
<b>Kualitas Layanan</b>			
(X <sub>2</sub> )			
KL1	0,745	0,361	VALID
KL2	0,782	0,361	VALID
KL3	0,722	0,361	VALID
KL4	0,617	0,361	VALID
KL5	0,768	0,361	VALID
KL6	0,804	0,361	VALID
KL7	0,782	0,361	VALID
KL8	0,693	0,361	VALID
KL9	0,762	0,361	VALID
KL10	0,696	0,361	VALID

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

© 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.



## LAMPIRAN

### HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

#### KEPUASAN PELANGGAN

##### Uji Reliabilitas, n = 100 Responden

Variabel	Cronbach Alpha Hitung	Cronbach Alpha Standard	Keterangan
Kualitas Produk	0,915	0,6	Reliabel

##### Hasil Uji Validitas, n = 100 responden

Tabel	r-hitung	r-tabel (5%)	Keterangan
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>			
KPLN1	0,740	0,361	VALID
KPLN2	0,755	0,361	VALID
KPLN3	0,733	0,361	VALID
KPLN4	0,584	0,361	VALID
KPLN5	0,739	0,361	VALID
KPLN6	0,764	0,361	VALID
KPLN7	0,789	0,361	VALID
KPLN8	0,768	0,361	VALID
KPLN9	0,822	0,361	VALID
KPLN10	0,831	0,361	VALID

© 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.

## LAMPIRAN HASIL OUTPUT UJI NORMALITAS

### Uji Normalitas Residual

	<b>Unstandardized Residual</b>	<b>Keterangan</b>
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,057	Normal

**© 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.



**LAMPIRAN**  
**HASIL OUTPUT UJI HETEROSKEDASTISITAS**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.284	2.485		-1.321	.189
totkp	.771	.093	.643	8.274	.000
totkl	.291	.080	.282	3.625	.000

a. Dependent Variable: ABS\_RES

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

## LAMPIRAN

### HASIL OUTPUT UJI MULTIKOLINERITAS

#### Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Produk	0,367	2,724
Kualitas Layanan	0,367	2,724

a. dependent variabel : SCORE\_KK

© 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.





**KARTU PROSES BIMBINGAN KARYA AKHIR**

Nama Mahasiswa : Valencia Chastine  
 Konsultasi : Managemen marketing  
 NIM : 29160092  
 KRS/Registrasi : Semester Ganjil / Genap  
 Topik :  
 Dosen Pembimbing I : Raf Dr. Drs Tony Sthinat, M.M.  
 Th. Akademik : 2019 / 2020  
 Dosen Pembimbing II :  
 Pengaruh Fasilitas Trade dan Fasilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan smartphone samsung dimall kelapa Gading

**DOSEN PEMBIMBING I**

No.	Tanggal	Pokok Bahasan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pemb. I	Catatan
1	10 Juni 20	Bob I, II	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
2	10 Januari 21	Bob III	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
3	20 Februari 21	Bob IV Revisi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
4	5 Februari 21	Questioner	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
5	6 Februari 21	Bob IV	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
6	16 Februari 21	Bob IV + V (Revisi)	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
7	15 Feb 21	Finalisasi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
8	" - "	cek ulang			

**DOSEN PEMBIMBING II**

No.	Tanggal	Pokok Bahasan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pemb. II	Catatan
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Catatan : \*) Coret yang tidak perlu  
 Bimbingan minimal 8 kali pertemuan untuk setiap dosen pembimbing I & pembimbing II jika ada, dengan mencantumkan tanda tangan pada setiap kali bimbingan sebagai bukti telah melakukan proses bimbingan.

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.



# SURAT PERNYATAAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : valencia chastine  
 Program Studi : Management Marketing  
 NIM : 29160072  
 Alamat Lengkap : Apartemen rurun tahap 3 K G. Nos.  
 Kode pos : \_\_\_\_\_  
 No. Kantor : -  
 No. Rumah : -  
 No. HP : 0858 1325 7946

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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

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

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Di tempat, 11 Feb 21

Tanda tangan yang membuat pernyataan

(Nama Lengkap )  
valencia chastine

- 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



**© 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



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

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 2. Tidak diperbolehkan untuk menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan kembali tanpa izin IBI KKG.

yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Valencia Charline  
 Jurusan : Management Marketing  
 NIM : 29160072  
 Alamat Lengkap : Apartemen rasun tahap 3 H 6. No 5.  
 Kode pos : \_\_\_\_\_  
 Kantor : \_\_\_\_\_  
 Rumah : \_\_\_\_\_  
 HP : 0858 1325 7946

menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Karta, 11 Feb 21

yang membuat pernyataan

( Nama Lengkap )