



LAMPIRAN

KUISIONER

Lampiran 1

Responden Yth,

Nama saya Hendro Wijaya, saya merupakan mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie sedang melakukan penelitian untuk skripsi. Saya memohon kesediaan waktu dan mengharapkan Anda untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan judul pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan OneZo. Hasil kuisisioner ini hanya untuk kebutuhan dari penelitian yang saya lakukan dan tidak untuk dipublikasikan. Atas perhatian Anda, saya mengucapkan terima kasih.

Profil Responden

1. Nama Responden :
2. Nomor Hp Responden :
3. Jenis Klamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Usia anda :

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.



- a. 18-24 Tahun
- b. 25-31 Tahun
- c. 32-38 Tahun
- d. >39 Tahun

Pekerjaan anda :

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Ibu Rumah Tangga
- d. Lainnya, (sebutkan).....

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan/perasaan diri Anda, dengan cara memberi tanda *check list* (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan:

	1 2 3 4 5				
Sangat					Sangat
Tidak					Setuju
Setuju					

1. Kualitas Produk

No.	Pernyataan	1 STS	2	3	4	5 SS
1	Varian produk minuman yang disajikan oleh <i>OneZo</i> menarik untuk dicoba.					
2	Porsi minuman yang disajikan oleh <i>OneZo</i> sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

3	Tampilan minuman yang disajikan <i>OneZo</i> menarik.					
4	<i>OneZo</i> menyajikan menu minuman yang bervariasi.					
5	Minuman yang disediakan <i>OneZo</i> higienis/sehat.					
6	Aneka minuman yang disajikan <i>OneZo</i> menggugah selera.					
7	Minuman yang disajikan oleh <i>OneZo</i> sesuai dengan menu yang ditawarkan.					
8	Rasa minuman yang disajikan <i>OneZo</i> sesuai dengan tampilan visual.					
9	Penyajian minuman <i>OneZo</i> menarik.					
10	Minuman yang disajikan <i>OneZo</i> memiliki ciri khas.					
11	Minuman yang disajikan <i>OneZo</i> aman dikonsumsi.					
12	Produk minuman yang ditawarkan di <i>OneZo</i> paling unggul di antara pesaing sekitar.					

2. Kualitas Pelayanan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

No.	Pernyataan	1 STS	2	3	4	5 SS
1	<i>OneZo</i> memiliki tempat yang bersih.					
2	Ruangan <i>OneZo</i> tertata rapi.					
3	Karyawan <i>OneZo</i> berpenampilan rapi dan menarik.					
4	Kondisi ruangan <i>OneZo</i> memberikan kenyamanan.					



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

5	Fasilitas pelengkap (meja, kursi, wastafel, dll) yang disediakan <i>OneZo</i> dalam keadaan baik.					
6	Koneksi WiFi cepat.					
7	Pemesanan minuman di <i>OneZo</i> dilayani dengan cepat.					
8	Pelayan <i>OneZo</i> memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.					
9	Karyawan <i>OneZo</i> selalu siap ketika dibutuhkan.					
10	Pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama dari memesan sampai minuman disajikan.					
11	Karyawan <i>OneZo</i> selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan konsumen.					
12	Karyawan <i>OneZo</i> memberikan pelayanan dengan sopan.					
13	Karyawan <i>OneZo</i> memberikan pelayanan yang nyaman bagi Anda.					
14	Karyawan <i>OneZo</i> ramah saat memberikan pelayanan kepada konsumen.					
15	Karyawan <i>OneZo</i> memberikan perhatian serius ketika tempat penuh.					
16	Karyawan <i>OneZo</i> memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan konsumen.					

3 Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	1 STS	2	3	4	5 SS
1	Saya merasa puas setelah menikmati minuman di <i>OneZo</i>					

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

2	Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan oleh <i>OneZo</i> .					
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan <i>OneZo</i> .					
4	Saya memperoleh pengalaman lebih baik dibandingkan dengan tempat lain yang sejenis.					
5	Pelayan memberikan pelayanan yang baik.					
6	Minuman yang disediakan <i>OneZo</i> sesuai dengan selera saya.					
7	Fasilitas penunjang yang diberikan sangat memadai.					
8	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>OneZo</i> karena produk yang disajikan memuaskan.					
9	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>OneZo</i> karena harga yang ditetapkan <i>OneZo</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat lain yang sejenis.					
10	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>OneZo</i> karena pelayanannya memuaskan.					
11	Saya merekomendasikan <i>OneZo</i> sebagai salah satu tempat tujuan <i>Bubble Tea</i> kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan.					
12	Saya merekomendasikan <i>OneZo</i> sebagai salah satu tempat tujuan <i>Bubble Tea</i> kepada kenalan saya karena harga yang ditetapkan oleh pihak <i>OneZo</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat <i>Bubble Tea</i> lain yang sejenis.					
13	Saya merekomendasikan <i>OneZo</i> sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan.					



C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Ditindungi 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.

Data PraKuisisioner

(30 Responden)

Kualitas Produk

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



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

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

Kualitas Layanan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

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

Hak Cipta Ditindungi 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.

Kepuasan Pelanggan

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



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

Data Kuisiner 100 Responden

Kualitas Produk

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

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

Hak Cipta Ditindungi 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.



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

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

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penuisan 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.



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

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.



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

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.

Kualitas Layanan

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



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

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. Penugutan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Penugutan 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	4	5	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	3	4	3	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	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	1	5	4	2	4	5	4	5	3	5
4	4	4	5	5	5	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4
4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4
3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4
4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	5	4	3	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4
3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5
4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	3
4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
4	4	2	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	5	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3
4	4	1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
4	5	5	2	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3

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. Penugutan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Penugutan 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	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
5	4	5	3	4	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4
3	4	2	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5
4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4
4	3	5	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2
4	2	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	2	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	5
4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	2	2	5	4	5	3	2	4	5	4	3	5	4	3
3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4
4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	3	4	5	2	2	4	4	3	4	4	4	3	5
4	3	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3
4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	3	5
5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5
3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
5	5	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	4	4	5	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4

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



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

Kepuasan Pelanggan

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	
5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	
3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4
4	3	4	5	4	2	4	5	4	5	3	4	4	
4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	
4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	5	
2	3	4	4	4	3	1	3	4	4	3	5	4	
4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	
5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	6	6	4	4	4	3	3	4	
4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	
4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	
5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	
4	4	3	5	3	5	5	4	3	4	4	4	3	
5	5	5	4	4	4	3	5	2	4	5	2	4	
4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	
3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
3	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	
4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	3	4	4	
5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
5	4	5	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

Hak Cipta Ditinjau dari Unsur-unsurnya

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

Hak Cipta Dinding 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 SPSS

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas Kualitas Produk

		Correlations											
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
1	Pearson Correlation	1	.633**	.638**	.669**	.635**	.562**	.531**	.572**	.483**	.517**	.516**	.521**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
2	Pearson Correlation	.633**	1	.573**	.641**	.576**	.527**	.541**	.549**	.474**	.530**	.535**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
3	Pearson Correlation	.638**	.573**	1	.562**	.498**	.586**	.463**	.450**	.398**	.518**	.432**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
4	Pearson Correlation	.669**	.641**	.562**	1	.508**	.603**	.467**	.539**	.468**	.431**	.422**	.458**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
5	Pearson Correlation	.635**	.576**	.498**	.508**	1	.566**	.595**	.582**	.536**	.495**	.614**	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
6	Pearson Correlation	.562**	.527**	.586**	.603**	.566**	1	.499**	.505**	.520**	.608**	.425**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
7	Pearson Correlation	.531**	.541**	.463**	.467**	.595**	.499**	1	.561**	.510**	.444**	.501**	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
8	Pearson Correlation	.572**	.549**	.450**	.539**	.582**	.505**	.561**	1	.556**	.541**	.507**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
9	Pearson Correlation	.483**	.474**	.398**	.468**	.536**	.520**	.510**	.556**	1	.469**	.659**	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
10	Pearson Correlation	.517**	.530**	.518**	.431**	.495**	.608**	.444**	.541**	.469**	1	.481**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
11	Pearson Correlation	.516**	.535**	.432**	.422**	.614**	.425**	.501**	.507**	.659**	.481**	1	.379**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
12	Pearson Correlation	.521**	.529**	.569**	.458**	.504**	.526**	.489**	.502**	.478**	.554**	.379**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KKG (Instansi Bina dan Informatika Kwik Kian GIE)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16
Pearson Correlation	1	.697**	.644**	.650**	.560**	.402**	.424**	.585**	.635**	.546**	.609**	.646**	.575**	.561**	.460**	.565**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.697**	1	.579**	.721**	.608**	.546**	.519**	.580**	.659**	.617**	.672**	.695**	.648**	.586**	.556**	.633**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.644**	.579**	1	.540**	.642**	.417**	.411**	.574**	.499**	.536**	.591**	.615**	.610**	.605**	.516**	.587**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.650**	.721**	.540**	1	.582**	.588**	.530**	.634**	.668**	.536**	.607**	.678**	.619**	.612**	.545**	.605**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.560**	.608**	.642**	.582**	1	.474**	.446**	.537**	.648**	.464**	.568**	.598**	.613**	.621**	.517**	.570**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.402**	.546**	.417**	.588**	.474**	1	.455**	.501**	.466**	.550**	.465**	.535**	.452**	.524**	.483**	.534**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.424**	.519**	.411**	.530**	.446**	.455**	1	.418**	.601**	.593**	.494**	.485**	.428**	.499**	.538**	.493**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.585**	.580**	.574**	.634**	.537**	.501**	.418**	1	.579**	.561**	.659**	.675**	.683**	.619**	.533**	.626**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.635**	.659**	.499**	.668**	.648**	.466**	.601**	.579**	1	.561**	.673**	.665**	.638**	.628**	.577**	.662**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.546**	.617**	.536**	.536**	.464**	.550**	.593**	.561**	.561**	1	.579**	.603**	.581**	.523**	.630**	.530**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.609**	.672**	.591**	.607**	.568**	.465**	.494**	.659**	.673**	.579**	1	.616**	.633**	.648**	.578**	.579**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.646**	.695**	.615**	.678**	.598**	.535**	.485**	.675**	.665**	.603**	.616**	1	.668**	.683**	.503**	.642**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.575**	.648**	.610**	.619**	.613**	.452**	.428**	.683**	.638**	.581**	.633**	.668**	1	.628**	.577**	.681**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.561**	.586**	.605**	.612**	.621**	.524**	.499**	.619**	.628**	.523**	.648**	.683**	.628**	1	.572**	.696**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.460**	.556**	.516**	.545**	.517**	.483**	.538**	.533**	.577**	.630**	.578**	.503**	.577**	.572**	1	.483**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.565**	.633**	.587**	.605**	.570**	.534**	.493**	.626**	.662**	.530**	.579**	.642**	.681**	.696**	.483**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan 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.



Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK13
Pearson Correlation	1	.549**	.568**	.486**	.564**	.659**	.485**	.564**	.515**	.617**	.627**	.586**	.578**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.549**	1	.532**	.518**	.481**	.643**	.592**	.624**	.591**	.492**	.563**	.479**	.518**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.568**	.532**	1	.600**	.684**	.547**	.505**	.653**	.567**	.703**	.573**	.528**	.575**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.486**	.518**	.600**	1	.404**	.536**	.471**	.579**	.556**	.564**	.462**	.579**	.540**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.564**	.481**	.684**	.404**	1	.482**	.480**	.503**	.577**	.569**	.493**	.480**	.567**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.659**	.643**	.547**	.536**	.482**	1	.618**	.661**	.578**	.588**	.643**	.611**	.614**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.485**	.592**	.505**	.471**	.480**	.618**	1	.568**	.614**	.502**	.650**	.576**	.577**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.564**	.624**	.653**	.579**	.503**	.661**	.568**	1	.611**	.603**	.564**	.501**	.555**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.515**	.591**	.567**	.556**	.577**	.578**	.614**	.611**	1	.534**	.603**	.599**	.627**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.617**	.492**	.703**	.564**	.569**	.588**	.502**	.603**	.534**	1	.501**	.645**	.622**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.627**	.563**	.573**	.462**	.493**	.643**	.650**	.564**	.603**	.501**	1	.533**	.612**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.586**	.479**	.528**	.579**	.480**	.611**	.576**	.501**	.599**	.645**	.533**	1	.554**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Pearson Correlation	.578**	.518**	.575**	.540**	.567**	.614**	.577**	.555**	.627**	.622**	.612**	.554**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Ditindungi 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.

Uji Realibilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	12

Uji Realibilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	16

Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	13



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

Hak Cipta Ditindungi 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.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.10689600
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.035
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

Hasil Data Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.129	2.183		1.434	.154
2 Kualitas Produk	.403	.089	.362	4.545	.000
3 Kualitas Layanan	.474	.067	.560	7.038	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Hasil Uji Data Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.129	2.183		1.434	.154	
	Kualitas Produk	.403	.089	.362	4.545	.000	.256
	Kualitas Layanan	.474	.067	.560	7.038	.000	.256

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil Data Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	8376.679	2	4188.339	244.472	.000 ^b
	Residual	2175.791	127	17.132		
	Total	10552.469	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

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



Hasil Uji T

Coefficients^a

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
X1(KP)	.403	.089	.362	.000
X2(KL)	.474	.067	.560	.000

a. Dependent Variable: y

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.794	.791	4.139

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Hak Cipta Ditindungi 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.



Screenshot google form kuisioner peneliti

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

"Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelai"

Bagian 1 dari 4

"Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan OneZo di Mal Kelapa Gading"

Responden Yth,

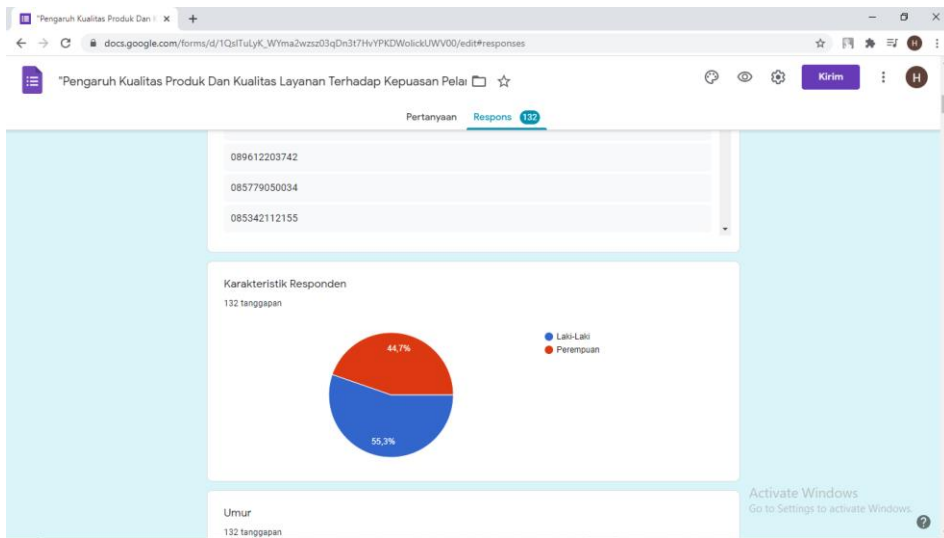
Nama saya Hendro Wijaya, saya merupakan mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, sedang melakukan penelitian untuk skripsi. Saya memohon kesediaan waktu dan mengharapkan Anda untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan judul pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan OneZo. Hasil kustomer ini hanya untuk kebutuhan dari penelitian yang saya lakukan dan tidak untuk dipublikasikan. Atas perhatian Anda, saya mengucapkan terima kasih.

Nama Anda

Teks jawaban singkat

Nomor Telefon *

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBI)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hendro Wijaya

Program Studi : Manajemen

NIM : 29160209

Alamat Lengkap : Jalan Husein Sastranegara Komplek Duta Garden

Beverly Hills Blok E2 No 37

Kode pos : 15124

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : _____

No. HP : 0813 8813 8163

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, 11 February 2021

Yang membuat pernyataan

Hendro Wijaya

(Nama Lengkap)