



Lampiran 1

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN



Dengan hormat,

Saya Reinaldy Heliman, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Udara Lion Air di Jakarta Utara.”** Meminta kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada pilihan anda.

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. ≤ 17 tahun d. 36 – 45 tahun
b. 18 – 25 tahun e. ≥ 45 tahun
c. 26 – 35 tahun

3. Pekerjaan :

- a. Pelajar/Mahasiswa d. Ibu Rumah Tangga
b. Karyawan e. Lainnya.....
c. Wiraswasta

4. Pernah menggunakan Lion Air ≥ 2 kali

- a. ≤ 2 kali b. ≥ 2 kali

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda **checklist** (✓) atau tanda **silang** (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan di bawah ini

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 4 = Setuju (S)
2 = Tidak Setuju (TS) 5 = Sangat Setuju (SS)
3 = Netral (N)



I. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Tangible (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pesawat yang digunakan Lion Air bersih dan nyaman.					
2	Pegawai Lion Air berpenampilan rapih dan menarik.					

Emphaty (Kepedulian)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Maskapai Lion Air selalu mendengarkan keluhan dan saran konsumen.					
2	Pegawai Lion Air selalu memperhatikan kebutuhan konsumen perindividu.					

Reliability (Keandalan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai Lion Air dapat memberikan pelayanan secara konsisten.					
2	Pegawai Lion Air memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu pekerjaan yang dimiliki oleh maskapa.					

Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai Lion Air tanggap dalam mengatasi permasalahan.					
2	Pegawai Lion Air tanggap dalam melayani permintaan dan kebutuhan konsumen.					

Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pesawat Lion Air terawat secara baik dan aman.					
2	Penerbangan Lion Air selalu tepat waktu sesuai yang dijanjikan.					

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



II. Promosi (Promotion)

Personal Selling (Penjualan Perseorangan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan Lion Air sering melakukan penjualan secara personal kepada calon konsumen.					
2	Petugas penjualan Lion Air memahami produk yang ditawarkan.					

Advertising (Periklanan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Periklanan Lion Air mampu menyampaikan informasi dan pesan yang diinginkan oleh calon konsumen.					
2	Media periklanan yang digunakan Lion Air tidak bervariasi.					

Publicity (Publisitas)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Lion Air rutin melakukan kegiatan yang meningkatkan publisitas.					
2	Kegiatan Lion Air dalam meningkatkan publisitas cukup menarik calon pelanggan.					

Sales Promotion (Promosi Penjualan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Kegiatan promosi penjualan Lion Air menarik bagi calon konsumen.					
2	Lion Air rutin memberikan promosi penjualan potongan harga.					

Public Relation (Hubungan Masyarakat)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Lion Air sering berkomunikasi dengan konsumen melalui media sosial.					
2	Lion Air menjaga hubungan baik dengan konsumennya.					

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



III. Harga (Price)

Keterjangkauan Harga

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan terjangkau bagi konsumen.					
2	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kondisi perekonomian masyarakat.					

Kesesuaian Harga dengan Manfaat

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh Lion Air.					
2	Harga yang ditetapkan meningkatkan manfaat yang diberikan.					

Daya Saing Harga

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga tiket Lion Air dapat bersaing dengan pesaing.					
2	Harga tiket Lion Air memberikan keunggulan bagi Lion Air dalam persaingan.					

Kesesuaian Harga dengan Kualitas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan Lion Air sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapatkan konsumen.					
2	Harga yang ditetapkan oleh Lion Air mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan					

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.



IV. Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*)

Fulfilling Important Needs (Pemenuhan Kebutuhan Penting)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Kebutuhan pelanggan terpenuhi secara maksimal.					
2	Lion Air selalu memperhatikan tingkat kebutuhan pelanggan.					

Fulfilling Changing And New Needs (Pemenuhan Dalam Mengatasi Perubahan Dan Kebutuhan Baru)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Lion Air berusaha memenuhi dan mengikuti perubahan kebutuhan pelanggan.					
2	Lion Air selalu berusaha memberikan perubahan dalam jasa yang ditawarkan.					

Perceived Value (Nilai Perepsi)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pengguna Lion Air selalu merasa nyaman saat menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan.					
2	Pengguna Lion Air memiliki emosi positif terhadap Lion Air.					

Expectancy Disconfirmation Technology

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pengguna Lion Air merasa kualitas Lion Air sesuai dengan harapannya.					
2	Pengguna Lion Air merasa bahwa Lion Air berusaha maksimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.					

Affective Respond (Respon Afektif)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pengguna Lion Air memiliki respon positif terhadap Lion Air.					
2	Pengguna Lion Air selalu senang saat menggunakan jasa transportasi Lion Air.					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
3. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
4. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
5. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
6. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
7. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
8. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
9. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.
10. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang melanggar hak cipta.



Lampiran 2

Data hasil pra kuisioner 30 responden variable Kualitas Layanan

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1
2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	1	2	1	2	1	1	3	1
6	3	4	2	3	1	3	1	1	2	1
7	3	5	3	3	4	5	3	3	3	2
8	3	3	2	2	3	3	4	4	3	1
9	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2
10	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3
11	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2
14	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1
15	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1
16	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
17	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
18	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
19	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2
20	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2
21	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1
22	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2
23	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
24	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
25	3	2	3	2	3	3	2	2	4	1
26	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1
27	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
28	4	3	3	3	3	5	5	4	1	1
29	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
30	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3

- 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.



Data Hasil Pra Kuesoner 30 responden Promosi

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	1	3	1	2	2	2	4	5	2	2
6	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1
7	4	3	5	5	3	3	3	3	3	2
8	1	3	3	3	2	2	1	4	3	3
9	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
11	3	3	2	3	1	1	5	5	3	2
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	1	2	2	2	2	4	2	2
14	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
17	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3
21	3	4	2	3	3	3	3	1	1	2
22	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
24	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3
25	3	3	4	4	2	3	2	5	3	3
26	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3
27	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3
28	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
30	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3

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



Data hasil pra kuesoner 30 responden variable Harga

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

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8
1	5	5	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	3	5	4	4	3
6	4	3	1	1	2	3	1	1
7	3	3	3	4	5	3	3	3
8	5	3	3	3	4	2	3	2
9	4	4	3	3	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5	4	5	5
11	5	5	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	5	5	5	5	5
13	4	4	3	2	2	3	3	2
14	4	4	4	3	3	4	3	3
15	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	2	3	3	2
18	5	4	4	3	4	5	4	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4
20	5	5	4	4	4	5	4	3
21	2	1	3	3	3	2	3	3
22	5	5	4	3	4	4	3	3
23	4	4	3	3	2	2	2	2
24	3	2	2	3	1	2	2	3
25	5	4	5	5	3	5	2	2
26	5	4	4	4	4	3	4	3
27	4	4	3	3	4	5	3	3
28	4	4	5	3	4	5	4	5
29	4	4	3	3	3	4	4	3
30	4	4	4	4	2	2	3	3

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.



Data hasil pra kuesoner 30 responden variable kepuasan

No	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	3	3	3	4	3	4
5	3	2	2	3	2	2	1	2
6	2	1	2	1	1	1	1	1
7	3	3	3	4	3	2	3	2
8	4	3	3	2	3	2	3	3
9	4	3	3	4	3	3	3	3
10	5	4	4	5	4	4	4	4
11	2	2	3	2	2	2	1	1
12	5	5	4	5	2	5	3	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	1	3	3	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	2	3	2	2	2	3
17	3	2	2	2	3	2	3	3
18	3	3	2	4	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	2	2	2	3	3
21	3	3	2	2	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	3	2	2	2	3
24	2	1	2	2	3	2	2	1
25	3	5	2	5	4	5	2	2
26	4	3	4	4	3	3	3	4
27	5	4	4	4	4	3	3	4
28	5	4	5	3	5	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	3	4
30	4	4	3	4	4	4	3	3

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



Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas kuesoner (n = 30) dengan SPSS

Output Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	54,20	133,200	,662	,932
p2	54,03	134,792	,618	,934
p3	54,70	128,493	,770	,929
p4	54,67	128,920	,817	,930
p5	54,77	127,220	,800	,930
p6	54,20	126,648	,825	,930
p7	54,77	124,047	,800	,929
p8	54,77	126,599	,779	,930
p9	54,40	128,110	,608	,931
p10	55,50	129,638	,652	,933



Output Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p11	28,43	36,806	,575	,891
p12	28,03	37,482	,737	,883
p13	28,27	35,237	,671	,885
p14	28,23	36,668	,723	,882
p15	28,73	36,133	,710	,882
p16	28,57	34,461	,798	,876
p17	28,30	37,941	,485	,897
p18	27,87	39,568	,321	,909
p19	28,53	35,844	,748	,880
p20	28,53	35,292	,767	,878



Output Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p21	24,37	27,964	,537	,893
p22	24,70	26,838	,584	,890
p23	24,97	24,792	,817	,868
p24	25,07	26,478	,650	,884
p25	25,00	24,207	,722	,877
p26	24,87	25,223	,675	,882
p27	25,17	25,316	,768	,873
p28	25,37	26,171	,651	,883



Output Kepuasan Pelanggan

©

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p29	21,27	29,582	,782	,917
p30	21,70	28,010	,875	,909
p31	21,80	30,372	,702	,923
p32	21,53	29,361	,704	,923
p33	21,73	30,961	,672	,925
p34	21,73	28,340	,785	,917
p35	21,90	29,955	,740	,920
p36	21,70	28,838	,783	,917

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



Lampiran 4

Data hasil kuesoner 100 responden variable kualitas layanan

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL10
1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1
2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	1	2	1	2	1	1	3	1
6	3	4	2	3	1	3	1	1	2	1
7	3	5	3	3	4	5	3	3	3	2
8	3	3	2	2	3	3	4	4	3	1
9	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2
10	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3
11	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2
14	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1
15	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1
16	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
17	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
18	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
19	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2
20	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2
21	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1
22	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2
23	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
24	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
25	3	2	3	2	3	3	2	2	4	1
26	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1
27	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
28	4	3	3	3	3	5	5	4	1	1
29	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
30	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3
31	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3
32	4	5	2	2	2	3	1	1	3	1
33	3	4	3	2	2	4	2	1	2	1
34	3	4	2	2	2	5	2	3	4	1
35	2	4	3	2	3	4	4	4	4	1
36	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1
37	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
38	4	4	2	2	2	3	2	2	4	1
39	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2



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

Hak cipta milik IBIKKG (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.



85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2
88	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1
89	4	3	1	2	2	3	1	1	3	1
90	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3
93	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
94	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
95	2	4	4	2	2	4	4	4	2	1
96	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	1	1	1	3	1	1	3	1
98	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2
99	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
100	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Data hasil kuesoner 100 responden variable promosi

No	P1	P2	p3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	1	3	1	2	2	2	4	5	2	2
6	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1
7	4	3	5	5	3	3	3	3	3	2
8	1	3	3	3	2	2	1	4	3	3
9	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
11	3	3	2	3	1	1	5	5	3	2
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	1	2	2	2	2	4	2	2
14	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
17	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3
21	3	4	2	3	3	3	3	1	1	2
22	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
24	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3
25	3	3	4	4	2	3	2	5	3	3
26	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3
27	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3
28	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
30	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3
31	3	4	4	3	2	2	3	5	4	3
32	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1
33	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3
34	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3
35	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4
36	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
38	4	4	2	3	2	3	2	2	3	4
39	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
40	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3
41	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3
42	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2

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.



43	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5
44	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
45	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3
46	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3
47	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
48	3	3	1	2	1	1	4	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
50	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
51	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4
52	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
53	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3
54	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2
55	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4
56	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4
57	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3
58	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
59	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1
60	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
61	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
62	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
63	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2
64	1	1	3	3	1	1	4	4	1	1
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
67	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2
68	2	3	2	3	1	2	2	4	1	2
69	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
70	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2
71	3	5	1	2	3	3	3	5	3	3
72	3	5	1	2	3	3	3	5	3	3
73	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
74	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
75	3	4	4	4	2	3	3	4	2	2
76	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5
77	1	2	3	2	3	2	4	2	4	4
78	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
81	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4
82	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3
83	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4
84	1	2	4	5	3	3	4	4	3	3
85	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
86	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
87	2	2	1	1	3	2	1	4	2	4

Hak cipta milik IBIKKG (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.



88	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
89	3	2	1	1	3	1	3	3	1	1
90	2	2	2	2	1	3	4	4	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2
93	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
95	2	3	4	2	2	2	4	5	2	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	2	3	1	2	2	2	2	4	2	1
98	3	2	1	1	2	2	3	3	1	1
99	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
100	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



Data hasil kuesoner 100 responden variable harga

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8
1	5	5	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	3	5	4	4	3
6	4	3	1	1	2	3	1	1
7	3	3	3	4	5	3	3	3
8	5	3	3	3	4	2	3	2
9	4	4	3	3	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5	4	5	5
11	5	5	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	5	5	5	5	5
13	4	4	3	2	2	3	3	2
14	4	4	4	3	3	4	3	3
15	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	2	3	3	2
18	5	4	4	3	4	5	4	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4
20	5	5	4	4	4	5	4	3
21	2	1	3	3	3	2	3	3
22	5	5	4	3	4	4	3	3
23	4	4	3	3	2	2	2	2
24	3	2	2	3	1	2	2	3
25	5	4	5	5	3	5	2	2
26	5	4	4	4	4	3	4	3
27	4	4	3	3	4	5	3	3
28	4	4	5	3	4	5	4	5
29	4	4	3	3	3	4	4	3
30	4	4	4	4	2	2	3	3
31	5	5	4	3	5	5	3	2
32	5	4	2	1	1	3	3	3
33	5	5	4	2	5	5	5	2
34	5	5	3	5	4	3	3	3
35	4	3	4	3	2	4	3	2
36	3	3	2	2	2	3	1	1
37	4	5	3	4	4	3	4	4
38	3	3	2	2	4	4	1	1
39	3	3	4	3	4	4	3	3
40	4	4	3	3	4	4	4	4
41	5	4	3	3	4	4	2	2
42	4	4	3	3	4	4	5	2

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.



43	5	5	4	5	5	5	5	5
44	3	3	2	2	2	3	2	3
45	4	4	3	3	3	4	2	3
46	3	2	2	3	4	4	3	3
47	3	3	3	3	2	3	3	3
48	4	4	3	3	3	3	2	2
49	4	3	3	3	2	2	3	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	4	4	4	1	4	4	3
52	4	4	2	2	2	2	2	2
53	3	3	3	3	4	4	3	4
54	3	3	4	2	3	3	3	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4
56	3	3	4	3	3	3	3	3
57	1	1	2	3	2	3	2	3
58	4	4	2	3	3	2	2	3
59	5	5	1	1	5	5	1	1
60	5	5	5	1	5	5	4	1
61	3	4	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	2	2
63	5	5	4	4	4	4	4	1
64	5	5	4	4	3	5	3	3
65	4	4	2	4	2	4	4	2
66	4	4	3	3	4	4	3	3
67	4	4	3	3	3	4	2	4
68	4	4	3	3	4	4	2	3
69	4	4	3	3	4	4	3	3
70	4	4	3	3	5	5	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	3	3	3	4	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	2
75	4	4	3	3	2	4	3	2
76	5	4	3	3	4	4	3	2
77	2	2	2	2	2	2	2	2
78	4	4	4	3	4	5	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	3	4	4	4
81	5	4	4	3	4	5	4	4
82	4	3	4	3	2	3	2	3
83	4	3	4	5	4	4	5	4
84	4	4	3	3	5	5	3	3
85	4	5	4	5	5	4	5	4
86	3	4	4	3	4	4	3	3
87	4	3	5	5	3	3	4	3

Hak cipta milik IBIKKG (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.



88	4	3	3	3	3	3	3	2
89	5	5	3	3	3	3	3	2
90	4	4	3	3	4	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	3	3	4	4	2
93	3	3	3	3	4	4	3	3
94	3	3	3	3	4	4	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	2
96	4	4	3	3	4	4	4	4
97	5	5	3	2	4	4	3	3
98	5	5	3	3	4	3	3	1
99	5	5	4	4	4	4	3	4
100	5	5	4	4	4	3	3	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Data hasil kuesoner 100 responden variable kepuasan konsumen

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
1	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	3	2	2	3	2	2	1	2
5	2	1	2	1	1	1	1	1
6	3	3	3	4	3	2	3	2
7	4	3	3	2	3	2	3	3
8	4	3	3	4	3	3	3	3
9	5	4	4	5	4	4	4	4
10	2	2	3	2	2	2	1	1
11	5	5	4	5	2	5	3	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	2	1	3	3	2	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	2	2	3	2	2	2	3
16	3	2	2	2	3	2	3	3
17	3	3	2	4	3	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	2	2	2	3	3
20	3	3	2	2	3	3	3	3
21	4	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	2	2	2	3
23	2	1	2	2	3	2	2	1
24	3	5	2	5	4	5	2	2
25	4	3	4	4	3	3	3	4
26	5	4	4	4	4	3	3	4
27	5	4	5	3	5	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	3	4
29	4	4	3	4	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	2	3	3
31	3	3	3	2	1	3	3	3
32	3	2	3	2	3	4	3	3
33	3	3	3	4	3	2	3	3
34	3	3	4	4	2	3	2	3
35	2	1	1	2	1	2	2	1
36	3	4	3	3	4	4	3	3
37	3	3	2	1	2	1	2	2
38	4	3	3	4	3	3	3	4
39	3	3	4	3	2	2	2	2
40	3	3	2	3	2	2	3	3
41	2	2	3	2	2	2	2	2
42	5	5	5	5	4	3	5	5

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.



43	3	2	2	2	2	2	2	2
44	4	3	4	3	3	2	3	4
45	3	3	4	3	2	2	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	1	1	3	2	2	1	3	1
48	3	3	3	3	4	3	3	3
49	5	5	4	4	5	5	5	5
50	4	4	3	4	2	1	1	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2
52	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	4	4	2	2	3	3
54	5	3	3	4	3	4	4	4
55	3	4	3	3	3	3	3	3
56	4	3	2	2	3	3	4	2
57	3	2	3	3	2	1	2	2
58	1	1	1	1	1	1	1	1
59	3	1	3	1	1	1	1	1
60	2	3	3	3	3	3	3	3
61	3	2	4	4	2	2	3	3
62	3	2	2	2	2	3	2	2
63	3	1	3	1	3	3	3	3
64	4	4	4	4	3	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	2	2	2	3	3	3	3
67	3	2	3	2	3	2	3	3
68	2	2	3	2	2	2	2	2
69	3	3	3	3	2	2	2	2
70	3	3	4	4	5	4	4	1
71	3	3	4	4	5	4	4	1
72	3	1	1	1	1	1	1	1
73	2	2	2	2	1	1	1	1
74	3	2	3	3	2	1	2	2
75	4	4	5	4	3	4	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	3	3	3	3	3
80	4	5	4	4	4	5	4	4
81	4	3	3	3	3	2	3	2
82	5	4	3	4	4	3	5	4
83	3	3	2	2	2	3	3	3
84	5	4	5	4	5	5	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3
86	5	4	3	3	3	4	3	4
87	4	3	2	2	3	1	3	2

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.



88	2	2	2	2	1	1	1	1
89	2	2	3	2	1	1	1	2
90	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2	2	3	3	2	2	2	2
92	4	4	3	3	3	4	3	3
93	3	4	4	4	4	3	3	3
94	2	4	2	2	2	2	2	2
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2	2	2	2	2	1	1	1
97	2	1	1	2	2	1	2	2
98	4	5	4	4	4	3	4	4
99	3	3	3	3	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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



Lampiran 5

Hasil Analisis Deskriptif Per Indikator dengan SPSS

Tangible 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	3	3,0	3,0	3,0
TS	11	11,0	11,0	14,0
N	42	42,0	42,0	56,0
S	39	39,0	39,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tangible 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	6	6,0	6,0	8,0
N	34	34,0	34,0	42,0
S	43	43,0	43,0	85,0
SS	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Emphaty 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	13	13,0	13,0	13,0
TS	30	30,0	30,0	43,0
N	42	42,0	42,0	85,0
S	10	10,0	10,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Emphaty 2



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	9	9,0	9,0	9,0
TS	34	34,0	34,0	43,0
N	38	38,0	38,0	81,0
S	16	16,0	16,0	97,0
SS	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Reliability 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	17	17,0	17,0	17,0
TS	34	34,0	34,0	51,0
N	30	30,0	30,0	81,0
S	17	17,0	17,0	98,0
SS	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Reliability 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	16	16,0	16,0	18,0
N	40	40,0	40,0	58,0
S	29	29,0	29,0	87,0
SS	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Responsiveness 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	21	21,0	21,0	21,0
TS	26	26,0	26,0	47,0
N	28	28,0	28,0	75,0
S	20	20,0	20,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Responsiveness 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	19	19,0	19,0	19,0
TS	26	26,0	26,0	45,0
N	28	28,0	28,0	73,0
S	23	23,0	23,0	96,0
SS	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Assurance 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	6	6,0	6,0	6,0
TS	18	18,0	18,0	24,0
N	45	45,0	45,0	69,0
S	23	23,0	23,0	92,0
SS	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Assurance 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	44	44,0	44,0	44,0
TS	26	26,0	26,0	70,0
N	22	22,0	22,0	92,0
S	6	6,0	6,0	98,0
SS	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P. Selling 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	7	7,0	7,0	7,0
TS	24	24,0	24,0	31,0
N	45	45,0	45,0	76,0
S	20	20,0	20,0	96,0
SS	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P. Selling 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	3	3,0	3,0	3,0
TS	12	12,0	12,0	15,0
N	36	36,0	36,0	51,0
S	38	38,0	38,0	89,0
SS	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Adv 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	9	9,0	9,0	9,0
TS	15	15,0	15,0	24,0
N	35	35,0	35,0	59,0
S	32	32,0	32,0	91,0
SS	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Adv 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	3	3,0	3,0	3,0
TS	19	19,0	19,0	22,0
N	45	45,0	45,0	67,0
S	23	23,0	23,0	90,0
SS	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Publicity 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	8	8,0	8,0	8,0
TS	38	38,0	38,0	46,0
N	41	41,0	41,0	87,0
S	10	10,0	10,0	97,0
SS	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

©

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

Valid

Valid

Valid

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.



©

Publicity 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	8	8,0	8,0	8,0
TS	30	30,0	30,0	38,0
N	44	44,0	44,0	82,0
S	13	13,0	13,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sales Promotion 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	4	4,0	4,0	4,0
TS	17	17,0	17,0	21,0
N	38	38,0	38,0	59,0
S	35	35,0	35,0	94,0
SS	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PR 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	6	6,0	6,0	6,0
TS	24	24,0	24,0	30,0
N	44	44,0	44,0	74,0
S	19	19,0	19,0	93,0
SS	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



PR 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	7	7,0	7,0	7,0
TS	20	20,0	20,0	27,0
N	47	47,0	47,0	74,0
S	19	19,0	19,0	93,0
SS	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Keterjangkauan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	2	2,0	2,0	3,0
N	23	23,0	23,0	26,0
S	44	44,0	44,0	70,0
SS	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Keterjangkauan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	3	3,0	3,0	5,0
N	28	28,0	28,0	33,0
S	45	45,0	45,0	78,0
SS	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Kesesuaian dgn manfaat 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	12	12,0	12,0	14,0
N	44	44,0	44,0	58,0
S	35	35,0	35,0	93,0
SS	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kesesuaian dgn manfaat 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	4	4,0	4,0	4,0
TS	9	9,0	9,0	13,0
N	58	58,0	58,0	71,0
S	19	19,0	19,0	90,0
SS	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Daya saing 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	3	3,0	3,0	3,0
TS	16	16,0	16,0	19,0
N	28	28,0	28,0	47,0
S	38	38,0	38,0	85,0
SS	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Daya saing 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	9,0	9,0	9,0
N	31	31,0	31,0	40,0
S	42	42,0	42,0	82,0
SS	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kesesuaian dgn kualitas 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	4,0	4,0	4,0
TS	15	15,0	15,0	19,0
N	47	47,0	47,0	66,0
S	25	25,0	25,0	91,0
SS	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kesesuaian dgn kualitas 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	7	7,0	7,0	7,0
TS	22	22,0	22,0	29,0
N	47	47,0	47,0	76,0
S	19	19,0	19,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Fullfilling important n 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2,0	2,0	2,0
TS	16	16,0	16,0	18,0
N	47	47,0	47,0	65,0
S	25	25,0	25,0	90,0
SS	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fullfilling important n 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	9	9,0	9,0	9,0
TS	21	21,0	21,0	30,0
N	45	45,0	45,0	75,0
S	19	19,0	19,0	94,0
SS	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fullfilling changing and new needs 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	5	5,0	5,0	5,0
TS	21	21,0	21,0	26,0
N	48	48,0	48,0	74,0
S	22	22,0	22,0	96,0
SS	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Fullfilling changing and new needs 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	6	6,0	6,0	6,0
TS	26	26,0	26,0	32,0
N	36	36,0	36,0	68,0
S	28	28,0	28,0	96,0
SS	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Perceived Value 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	9	9,0	9,0	9,0
TS	28	28,0	28,0	37,0
N	41	41,0	41,0	78,0
S	17	17,0	17,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Perceived Value 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	15	15,0	15,0	15,0
TS	28	28,0	28,0	43,0
N	31	31,0	31,0	74,0
S	21	21,0	21,0	95,0
SS	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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



Affective Respond 1

C	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	11	11,0	11,0	11,0
TS	20	20,0	20,0	31,0
N	51	51,0	51,0	82,0
S	14	14,0	14,0	96,0
SS	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Affective Respond 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	13	13,0	13,0	13,0
TS	22	22,0	22,0	35,0
N	42	42,0	42,0	77,0
S	20	20,0	20,0	97,0
SS	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 6

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4,04421295
	Absolute	,063
Most Extreme Differences	Positive	,063
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z		,630
Asymp. Sig. (2-tailed)		,823

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KualitasLayanan	,434	2,303
Promosi	,438	2,284
Harga	,745	1,342

Uji Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,22658
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	52
Z	,201
Asymp. Sig. (2-tailed)	,841

a. Median



Uji Heterokedastisitas

©

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

Correlations

			KualitasLaya nan	Promosi	Harga	ABS_RE S
Spearman's rank	KualitasLayana n	Correlation	1,000	,710**	,418**	-,201*
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,045
		N	100	100	100	100
	Promosi	Correlation	,710**	1,000	,395**	-,079
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,432
		N	100	100	100	100
	Harga	Correlation	,418**	,395**	1,000	,035
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,732
		N	100	100	100	100
	ABS_RES	Correlation	-,201*	-,079	,035	1,000
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	,045	,432	,732	.
		N	100	100	100	100

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 7

Uji Fit

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,784 ^a	,614	,602	4,107

a. Predictors: (Constant), Harga, Promosi, KualitasLayanan

b. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,250	2,459		-,915	,362
	KualitasLayanan	,456	,084	,522	5,427	,000
	Promosi	,166	,099	,161	1,679	,096
	Harga	,289	,096	,222	3,020	,003

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

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 bertanda tangan di bawah ini :

Nama REINALDY HELIMAN
NIM 23130221
Program Studi MANAJEMEN
Alamat Lengkap JLN. PANGERAN ANTASARI, PERUMAHAN
VILLA CITRA I BLOK PD NO.4, BANDAR LAMPUNG
Kode Pos 35132
Telp. Kantor _____
Telp. Rumah 0721-263081
No. HP 082178687080

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 diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 18 SEPTEMBER 2017

Yang membunt pernyataan,

REINALDY HELIMAN

(Nama Lengkap)