



LAMPIRAN

PRA KUESIONER



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

Responden yang terhormat,

Saya, Felix Santosa selaku mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Program Studi Manajemen dengan konsentrasi *Marketing*. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibo Jus Kelapa Gading”

Jawaban yang Anda berikan merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting untuk keperluan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana.

Atas kesediaan waktu dan informasi yang Anda berikan, saya ucapkan terimakasih.

Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan

Umur : a. < 20 tahun
b. 20 - 30 tahun
c. 30 - 40 tahun
d. > 40 tahun

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

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

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



ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN NASI UDUK IBU JUM KELAPA GADING

NO.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Produk					
	Mutu Kinerja (<i>Performance</i>)					
	Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai dengan selera saya					
	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menggunakan bahan yang sehat					
	Fitur (<i>Feature</i>)					
	1. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menawarkan menu yang beragam					
	Mutu Kesesuaian (<i>Conformance</i>)					
	1. Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standart yang dijanjikan					
	2. Rasa minuman yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standart yang dijanjikan					
	Daya tahan (<i>Durability</i>)					
	1. Rasa makanan yang disajikan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki ketahanan					

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.



	yang baik dari jam buka sampai jam tutup					
Keandalan (Reliability)						
1.	Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum tidak berubah					
Gaya (Style)						
	Tampilan penyajian makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum mengundang selera					
	Menu makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum berkembang mengikuti selera masyarakat					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Ditarung 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.



NO.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
B. Kualitas Layanan						
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang memuaskan					
	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan konsumen					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan dengan cepat					
2.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum tanggap atas permintaan bantuan dari konsumen					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki keramahan dan kesopanan dalam melayani konsumen					
2.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki sikap yang dapat dipercaya					
3.	Reputasi restoran yang baik					
Empati						
1.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum mampu menjalin komunikasi yang baik					

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



	dengan konsumen					
Bukti Fisik (Tangibles)						
1.	Lingkungan fisik restoran Nasi Uduk Ibu Jum bersih dan nyaman					
	Area parkir restoran Nasi Uduk Ibu Jum luas					
	Fasilitas restoran (<i>live music, toilet, smoking area</i>) Nasi Uduk Ibu Jum lengkap					
	Fasilitas restoran (<i>live music, toilet, smoking area</i>) Nasi Uduk Ibu Jum berfungsi dengan baik					

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



LAMPIRAN

KUESIONER



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

Responden yang terhormat,

Saya Felix Santosa selaku mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Program Studi Manajemen dengan konsentrasi *Marketing*. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibo Jua Kelapa Gading”

Jawaban yang Anda berikan merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting untuk keperluan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana.

Atas kesediaan waktu dan informasi yang Anda berikan, saya ucapkan terimakasih.

Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan

Umur : a. < 20 tahun
b. 20 - 30 tahun
c. 30 - 40 tahun
d. > 40 tahun

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

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

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



ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN NASI UDUK IBU JUM KELAPA GADING

NO.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Produk					
	Mutu Kinerja (<i>Performance</i>)					
	Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai dengan selera saya					
	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menggunakan bahan yang sehat					
	Fitur (<i>Feature</i>)					
	1. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menawarkan menu yang beragam					
	Mutu Kesesuaian (<i>Conformance</i>)					
	1. Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standart yang dijanjikan					
	2. Rasa minuman yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standart yang dijanjikan					
	Daya tahan (<i>Durability</i>)					
	1. Rasa makanan yang disajikan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki ketahanan					

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.



	yang baik dari jam buka sampai jam tutup					
Keandalan (Reliability)						
1.	Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum tidak berubah					
Gaya (Style)						
	Tampilan penyajian makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum mengundang selera					
	Menu makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum berkembang mengikuti selera masyarakat					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditarang 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.



NO.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
B. Kualitas Layanan						
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang memuaskan					
	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan konsumen					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan dengan cepat					
2.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum tanggap atas permintaan bantuan dari konsumen					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki keramahan dan kesopanan dalam melayani konsumen					
2.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki sikap yang dapat dipercaya					
3.	Reputasi restoran yang baik					
Empati						
1.	Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum mampu menjalin komunikasi yang baik					

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



	dengan konsumen					
Bukti Fisik (Tangibles)						
1.	Lingkungan fisik restoran Nasi Uduk Ibu Jum bersih dan nyaman					
	Area parkir restoran Nasi Uduk Ibu Jum luas					
	Fasilitas restoran (<i>live music, toilet, smoking area</i>) Nasi Uduk Ibu Jum lengkap					
	Fasilitas restoran (<i>live music, toilet, smoking area</i>) Nasi Uduk Ibu Jum berfungsi dengan baik					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Ditarung 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 Data SPSS

DATA PRA KUESIONER



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

Kualitas Produk

Jumlah Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	Total
1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
2	4	4	5	3	3	4	4	5	4	36
3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	36
4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	35
5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	35
6	4	4	2	3	2	3	2	5	4	29
7	4	5	5	4	3	4	3	3	5	36
8	5	5	4	4	3	3	3	5	5	37
9	4	4	4	4	3	2	5	5	5	36
10	4	4	3	3	4	4	4	5	5	36
11	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
15	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
16	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	3	3	4	4	4	3	2	5	4	32
19	4	5	4	2	3	4	3	3	3	31
20	5	4	4	4	3	4	5	5	4	38
21	4	5	5	4	3	4	5	5	5	40
22	4	3	2	4	5	5	5	2	5	35
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
25	5	5	4	4	5	5	4	3	5	40
26	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
27	3	4	3	2	3	5	5	5	5	35
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	1	2	3	2	1	1	1	1	3	15
30	3	4	4	5	3	4	3	4	4	34

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



Kualitas Layanan

Jumlah Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	Total
1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	45
2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	44
3	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	32
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	44
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	42
6	2	2	4	3	2	3	2	4	2	4	2	2	32
7	2	2	2	4	4	3	3	5	3	3	5	3	39
8	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	36
9	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	52
10	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	49
11	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	44
12	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	53
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	39
15	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	41
16	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	46
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
18	1	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	38
19	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	47
20	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	39
21	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	50
22	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	1	46
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	41
25	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	50
26	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	52
27	3	3	3	5	5	2	5	5	3	5	3	5	47
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
29	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	24
30	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	39

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditanya 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.



Lampiran Data SPSS

DATA KUESIONER



Hak Cipta milik IBI KKGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kualitas Produk

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	Total
	4	3	1	2	4	3	4	4	4	29
	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
	4	5	4	4	3	4	4	4	4	36
	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
	4	5	4	5	5	4	4	4	5	40
	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
	5	5	5	5	5	4	4	3	5	41
	2	3	2	3	4	4	3	3	4	28
	4	5	4	4	4	2	2	2	2	29
	4	3	5	4	5	3	4	3	4	35
	3	4	4	4	4	3	2	3	4	31
	4	4	3	3	3	4	4	3	4	32
	5	4	5	4	3	3	3	3	3	33
	5	4	3	5	5	4	4	3	4	37
	4	3	4	4	4	4	4	5	4	36
	4	4	4	4	3	5	3	4	3	34
	3	4	4	3	3	4	4	3	4	32
	3	3	4	3	4	5	4	2	3	31
	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
	4	4	5	3	4	4	4	4	4	36
	4	5	3	5	3	5	5	3	4	37
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
	4	4	4	4	4	3	2	2	3	30
	4	4	4	4	3	4	4	4	2	33

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



33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
35	3	4	4	4	5	4	4	5	5	38
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	3	3	5	4	4	4	35
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
41	4	4	5	5	4	4	3	3	2	34
42	3	3	3	3	3	4	3	5	3	30
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
44	3	4	2	4	3	4	4	5	3	32
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
46	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
47	5	5	5	5	3	4	4	3	4	38
48	4	4	2	4	3	4	4	4	4	33
49	2	2	2	4	2	2	4	4	2	24
50	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
51	5	4	5	5	4	5	3	3	4	38
52	3	2	3	2	2	2	1	2	4	21
53	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
54	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34
55	4	2	4	5	5	4	4	4	4	36
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
57	4	4	4	4	3	3	3	1	1	27
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
59	4	4	5	5	3	4	4	4	4	37
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	3	4	3	4	2	4	4	5	5	34
62	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32
63	4	4	3	5	2	3	4	3	4	32
64	4	4	5	2	2	4	3	3	3	30
65	3	4	3	3	3	4	4	3	5	32
66	3	4	5	5	4	3	4	5	4	37
67	4	4	5	5	3	3	3	3	3	33
68	3	3	4	4	4	5	5	5	4	37
69	3	2	4	4	5	5	5	3	4	35
70	5	4	4	3	4	3	3	3	2	31
71	4	4	3	3	5	4	4	4	3	34

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 IBKKG.

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



Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

72	2	3	5	5	4	4	4	4	4	35
73	2	4	1	5	5	3	3	3	3	29
74	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
75	4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
76	3	4	5	3	3	5	5	5	4	37
77	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
78	5	5	5	4	3	5	5	4	3	39
79	3	3	3	4	4	4	4	4	5	34
80	5	5	4	3	3	2	1	1	1	25
81	4	4	4	5	3	3	3	4	2	32
82	2	3	3	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
85	4	3	3	3	5	5	5	5	5	38
86	4	4	3	5	3	2	3	3	3	30
87	4	4	5	2	3	4	4	4	4	34
88	3	4	5	5	4	3	3	3	4	34
89	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
91	2	3	3	3	4	3	4	3	3	28
92	4	4	5	5	3	4	4	4	4	37
93	3	4	4	5	5	4	4	4	4	37
94	2	3	4	4	4	3	3	3	4	30
95	5	4	3	2	5	5	5	5	4	38
96	5	5	4	3	4	4	4	4	4	37
97	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
98	5	5	4	3	2	5	5	5	5	39
99	5	5	5	4	3	3	3	4	4	36
100	2	2	3	4	5	4	4	4	5	33

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.



37	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	47
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
41	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	45
42	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	40
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	38
44	3	4	2	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	43
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	45
46	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44
47	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	49
48	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	44
49	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	32
50	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	44
51	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	3	1	50
52	3	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	1	1	26
53	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	42
54	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	44
55	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	49
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
57	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	36
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46
59	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	48
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	3	4	3	4	2	4	4	5	5	2	4	4	4	44
62	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	43
63	4	4	3	5	2	3	4	3	4	2	3	4	4	41
64	4	4	5	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	39
65	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	43
66	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	48
67	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
68	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	51
69	3	2	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	50
70	5	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	41
71	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	47
72	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
73	2	4	1	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	40
74	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
75	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	40

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 IBKKG.

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



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

76	3	4	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	50
77	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
78	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	52
79	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	46
80	5	5	4	3	3	2	1	1	1	3	2	1	31
81	4	4	4	5	3	3	3	4	2	3	3	3	41
82	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
84	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	42
85	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	53
86	4	4	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	38
87	4	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	45
88	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	44
89	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	57
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
91	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	39
92	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	48
93	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	50
94	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
95	5	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	53
96	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
97	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	39
98	5	5	4	3	2	5	5	5	5	2	5	5	51
99	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	45
100	2	2	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	46

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 SPSS

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Kualitas Produk

Correlations

	Kualitas Produk 1	Kualitas Produk 2	Kualitas Produk 3	Kualitas Produk 4	Kualitas Produk 5	Kualitas Produk 6	Kualitas Produk 7	Kualitas Produk 8	Kualitas Produk 9	Total
Hak Cipta Produk 1	1	.738**	.344	.474**	.469**	.496**	.506**	.454*	.484**	.824**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)		.000	.063	.008	.009	.005	.004	.012	.007	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 2	.738**	1	.602**	.351	.252	.494**	.335	.363*	.398*	.735**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.057	.179	.006	.071	.049	.029	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 3	.344	.602**	1	.400*	.128	.184	.158	.304	.174	.534**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.063	.000		.028	.500	.332	.405	.102	.358	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 4	.474**	.351	.400*	1	.554**	.275	.275	.219	.270	.640**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.008	.057	.028		.001	.141	.142	.244	.148	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 5	.469**	.252	.128	.554**	1	.614**	.528**	.062	.303	.671**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.009	.179	.500	.001		.000	.003	.744	.104	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 6	.496**	.494**	.184	.275	.614**	1	.634**	.118	.340	.704**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.005	.006	.332	.141	.000		.000	.533	.066	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 7	.506**	.335	.158	.275	.528**	.634**	1	.306	.450*	.722**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.004	.071	.405	.142	.003	.000		.101	.013	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 8	.454*	.363*	.304	.219	.062	.118	.306	1	.365*	.541**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.012	.049	.102	.244	.744	.533	.101		.048	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Produk 9	.484**	.398*	.174	.270	.303	.340	.450*	.365*	1	.608**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.007	.029	.358	.148	.104	.066	.013	.048		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	.824**	.735**	.534**	.640**	.671**	.704**	.722**	.541**	.608**	1
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan 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)

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

b. Uji Validitas Kualitas Layanan

Correlations

	Kualitas Layanan 1	Kualitas Layanan 2	Kualitas Layanan 3	Kualitas Layanan 4	Kualitas Layanan 5	Kualitas Layanan 6	Kualitas Layanan 7	Kualitas Layanan 8	Kualitas Layanan 9	Kualitas Layanan 10	Kualitas Layanan 11	Kualitas Layanan 12	Total
Hak Cipta	Pearson Correlation	.764**	.520**	.354	.319	.476**	.337	.206	.599**	.384*	.119	.307	.674**
Dilindungi	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.055	.086	.008	.069	.274	.000	.036	.532	.099	.000
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Undang-Undang	Pearson Correlation	.764**	1	.681**	.423*	.294	.602**	.564**	.374*	.563**	.433*	.214	.369*
Survei	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.020	.115	.000	.001	.042	.001	.017	.257	.045
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.520**	.681**	1	.353	.179	.602**	.336	.245	.218	.216	.195	.173
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.055	.055	.343	.000	.069	.192	.247	.252	.301	.361
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.354	.423*	.353	1	.692**	.620**	.486**	.613**	.452*	.465**	.369*	.372*
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.055	.020	.055	.000	.000	.000	.006	.000	.012	.010	.045	.043
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.319	.294	.179	.692**	1	.536**	.399*	.459*	.383*	.293	.488**	.574**
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.086	.115	.343	.000	.002	.002	.029	.011	.037	.116	.006	.001
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.476**	.602**	.602**	.620**	.536**	1	.360	.425*	.422*	.352	.498**	.444*
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.002	.000	.050	.019	.020	.056	.005	.014
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.337	.564**	.336	.486**	.399*	.360	1	.708**	.522**	.565**	.428*	.339
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.069	.001	.069	.006	.029	.050	.000	.000	.003	.001	.018	.067
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.206	.374*	.245	.613**	.459*	.425*	.708**	1	.425*	.594**	.412*	.401*
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.274	.042	.192	.000	.011	.019	.000	.019	.001	.024	.028	.028
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.599**	.563**	.218	.452*	.383*	.422*	.522**	.425*	1	.530**	.262	.295
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.247	.012	.037	.020	.003	.019	.003	.003	.162	.113
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kelembagaan	Pearson Correlation	.384*	.433*	.216	.465**	.293	.352	.565**	.594**	.530**	1	.026	.376*
Penelitian	Sig. (2-tailed)	.036	.017	.252	.010	.116	.056	.001	.001	.003	.003	.891	.040
Layanan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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



Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.119	.214	.195	.369*	.488**	.498**	.428*	.412*	.262	.026	1	.452*	.538**
	Sig. (2-tailed)	.532	.257	.301	.045	.006	.005	.018	.024	.162	.891		.012	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Layanan Hak Cipta Dilindungi	Pearson Correlation	.307	.369*	.173	.372*	.574**	.444*	.339	.401*	.295	.376*	.452*	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.099	.045	.361	.043	.001	.014	.067	.028	.113	.040	.012		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tidak Pentingnya untuk melanjutkan studi	Pearson Correlation	.674**	.782**	.583**	.749**	.689**	.780**	.726**	.690**	.689**	.628**	.538**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- a. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - c. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	9

b. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	12

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

Lampiran Analisis Deskriptif

©

Frequencies

Statistics		
	Jenis kelamin	Usia
Valid	100	100
Missing	0	0

Frequency Table

Jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	64	64,0	64,0	64,0
Valid Wanita	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	12	12,0	12,0	12,0
Valid > 40 tahun	2	2,0	2,0	14,0
Valid 20 tahun - 30 tahun	76	76,0	76,0	90,0
Valid 30 tahun - 40 tahun	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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.



Descriptives

©

Descriptive Statistics

	N	Mean
kualitas produk1	100	3.86
kualitas produk 2	100	3.91
kualitas produk 3	100	3.93
kualitas produk 4	100	3.97
kualitas produk 5	100	3.72
kualitas produk 6	100	3.85
kualitas produk 7	100	3.79
kualitas produk 8	100	3.74
kualitas produk 9	100	3.83
kualitas layanan 1	100	3.86
kualitas layanan 2	100	3.91
kualitas layanan 3	100	3.93
kualitas layanan 4	100	3.97
kualitas layanan 5	100	3.72
kualitas layanan 6	100	3.85
kualitas layanan 7	100	3.79
kualitas layanan 8	100	3.74
kualitas layanan 9	100	3.83
kualitas layanan 10	100	3.72
kualitas layanan 11	100	3.85
kualitas layanan 12	100	3.79
total	100	80.56
Valid N (listwise)	100	

Frequency Table

kualitas produk1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.0	8.0	8.0
3	21	21.0	21.0	29.0
4	48	48.0	48.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Ditaring yang 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.

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



kualitas produk 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.0	5.0	5.0
2	19	19.0	19.0	24.0
3	56	56.0	56.0	80.0
4	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas produk 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	4	4.0	4.0	6.0
3	23	23.0	23.0	29.0
4	41	41.0	41.0	70.0
5	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas produk 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.0	5.0	5.0
2	20	20.0	20.0	25.0
3	48	48.0	48.0	73.0
4	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



kualitas produk 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	8.0	8.0	8.0
2	34	34.0	34.0	42.0
3	36	36.0	36.0	78.0
4	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas produk 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.0	5.0	5.0
2	23	23.0	23.0	28.0
3	54	54.0	54.0	82.0
4	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas produk 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	3	3.0	3.0	5.0
3	25	25.0	25.0	30.0
4	54	54.0	54.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



kualitas produk 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	4	4.0	4.0	6.0
4	31	31.0	31.0	37.0
5	44	44.0	44.0	81.0
6	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas produk 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	6	6.0	6.0	8.0
4	16	16.0	16.0	24.0
5	59	59.0	59.0	83.0
6	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.0	8.0	8.0
3	21	21.0	21.0	29.0
4	48	48.0	48.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



kualitas layanan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.0	5.0	5.0
3	19	19.0	19.0	24.0
4	56	56.0	56.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	4	4.0	4.0	6.0
3	23	23.0	23.0	29.0
4	41	41.0	41.0	70.0
5	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.0	5.0	5.0
3	20	20.0	20.0	25.0
4	48	48.0	48.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

Valid

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



kualitas layanan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	8.0	8.0	8.0
2	34	34.0	34.0	42.0
3	36	36.0	36.0	78.0
4	22	22.0	22.0	100.0
Valid Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5.0	5.0	5.0
2	23	23.0	23.0	28.0
3	54	54.0	54.0	82.0
4	18	18.0	18.0	100.0
Valid Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	3	3.0	3.0	5.0
3	25	25.0	25.0	30.0
4	54	54.0	54.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Valid Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditayang 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 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	4	4.0	4.0	6.0
3	31	31.0	31.0	37.0
4	44	44.0	44.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.0	6.0	8.0
3	16	16.0	16.0	24.0
4	59	59.0	59.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.0	8.0	8.0
3	34	34.0	34.0	42.0
4	36	36.0	36.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



kualitas layanan 11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5.0	5.0	5.0
2 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	23	23.0	23.0	28.0
3 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	54	54.0	54.0	82.0
4 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

kualitas layanan 12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	2	2.0	2.0	2.0
2 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	3	3.0	3.0	5.0
3 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	25	25.0	25.0	30.0
4 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	54	54.0	54.0	84.0
5 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditanya yang 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.