

Lampiran 1

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Pernyataan Pra Penelitian

No	PERYATAAN	YA	TIDAK
Var	Layanan		
1	Karyawan Berpenampilan kurang rapi		
2	Suasana tempat makan panas		
3	Lahan Parkir kurang luas		
4	Fasilitas kurang lengkap		
5	Kamar mandi kurang bersih		
6	Karyawan Slow Respon terhadap kebutuhan pelanggan		
Var	Promosi		
1	Kurangnya Diskon Harga		
2	Kurang adanya promosi		
3	Promosi Tidak bervariasi		
4	Tidak adanya brosur produk		
Var	Harga		
1	Harga relatif Mahal		
2	Harga Bersaing dengan pesaing sejenis		
3	Harga tidak sesuai dengan cita rasa		
4	Harga paket tidak lebih murah		
Var	Nilai Pelanggan		
1	Produk tidak menimbulkan rasa senang saat mengkonsumsinya		
2	Anda tidak bangga mengonsumsi produk Dons Burger		
3	Produk tidak memberi manfaat setelah anda mengkonsumsinya		
4	Pelayanan yang di berikan Resto Dons Burger Tidak Konsisten		

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 2

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hasil Pra Penelitian

No	PERYATAAN	YA	TIDAK	TOTAL	% MASALAH
Var Layanan					
1	Karyawan Berpenampilan kurang rapi	9	21	30	30.00%
2	Suasana tempat makan panas	22	8	30	73.33%
3	Lahan Parkir kurang luas	26	4	30	86.67%
4	Fasilitas kurang lengkap	23	7	30	76.67%
5	Kamar mandi kurang bersih	16	14	30	53.33%
6	Karyawan Slow Respon terhadap kebutuhan pelanggan	11	19	30	36.67%
Var Promosi					
1	Kurangnya Diskon Harga	26	4	30	86.67%
2	Kurang adanya promosi	25	5	30	83.33%
3	Promosi Tidak bervariasi	24	6	30	80.00%
4	Tidak adanya brosur produk	18	12	30	60.00%
Var Harga					
1	Harga relatif Mahal	6	24	30	20.00%
2	Harga Bersaing dengan pesaing sejenis	23	7	30	76.67%
3	Harga tidak sesuai dengan cita rasa	6	24	30	20.00%
4	Harga paket tidak lebih murah	10	20	30	33.33%
Var Nilai Pelanggan					
1	Produk tidak menimbulkan rasa senang saat mengkonsumsinya	5	25	30	16.67%
2	Anda tidak bangga mengonsumsi produk Dons Burger	10	20	30	33.33%
3	Produk tidak memberi manfaat setelah anda mengkonsumsinya	9	21	30	30.00%
4	Pelayanan yang di berikan Resto Dons Burger Tidak Konsisten	9	21	30	30.00%

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 3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KUESIONER



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dengan hormat,

Saya Dimas Rudy Nur Arif, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Restaurant Don’s Burger di wilayah Pondok Ungu Permai kota Bekasi.”** Meminta kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

Petunjuk : isilah jawaban dengan baik, benar serta jujur dan berilah tanda silang (√) pada pilihan anda atau sesuai dengan pertanyaan yang disampaikan:

1. Nama :

.....

2. Alamat E-mail:

.....

3. Jenis Kelamin :

1. Pria

2. Wanita

4. Usia :

1. ≤ 17 tahun

4. 36 – 45 tahun

2. 18 – 25 tahun

5. ≥ 45 tahun

3. 26 – 35 tahun

5. Pekerjaan :

1. Pelajar/Mahasiswa

4. Ibu Rumah Tangga

2. Karyawan

5. Lainnya.....

3. Wiraswasta

6. Apakah anda sudah pernah mengkonsumsi Produk Don’s Burger ?

(jika belum pernah mengkonsumsi pengisian kuesioner cukup sampai disini)

1. Pernah

2. Tidak Pernah



Hak cipta milik 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.



II. Harga (Price)

Price (Harga)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga sesuai dengan kualitas produk					
2	Harga yang diberikan terjangkau					

Price Strategy (Strategi Harga)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Terdapat potongan harga pada produk tertentu					
2	Harga bersaing dengan pesaing sejenis					

III. Promosi (Promotion)

Periklanan (Advertising)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Iklan Don's Burger mudah di ingat para konsumennya					

Penjualan Personal (Personal selling)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan					
2	Karyawan bertutur kata baik saat menawarkan produk					

Promosi Penjualan (Sales Promotion)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Don's Burger memberikan cash discount					
2	Don's Burger memberikan potongan harga untuk beberapa produk					

IV. Kepuasan Konsumen (Customer satisfaction)

Overall Customer Satisfaction (Kepuasan Konsumen secara Keseluruhan)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Anda merasa puas dengan Pelayanan yang diberikan oleh Don's Burger karena sudah sesuai dengan kebutuhan anda.					
2	Anda merasa puas dengan Harga yang ditawarkan oleh restoran Don's Burger karena sesuai dengan keinginan anda.					
	Anda merasa puas dengan Promosi yang ditawarkan restoran Don's Burger menarik.					

Affective Respond (Respond Afektif)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	Anda merasa senang mengkonsumsi Don's Burger.					
	Anda terbantu dengan adanya restoran cepat saji di wilayah tersebut.					

Perceived Value (Nilai Keuntungan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Anda merasa puas dengan Harga yang ditawarkan Restoran Don's Burger sesuai dengan layanan yang diberikan kepada anda.					
2	Anda merasa puas dengan Harga yang ditawarkan Restoran Don's Burger sesuai dengan produk yang anda konsumsi.					

Fulfilling Changing and New Needs (Pemenuhan Perubahan dan Kebutuhan Baru)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Anda merasa puas dengan Restoran Don's Burger karena selalu berinovasi dengan produk baru.					
2	Anda merasa puas dengan Restoran Don's Burger karena restoran tersebut cepat tanggap dalam pemenuhan kebutuhan konsumen yang baru.					

TTD

()

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.

IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Lampiran 4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 4

Data hasil pra kuisisioner 30 responden

1. Variabel kualitas layanan

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	2	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4
5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4
8	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3
9	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
10	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
11	2	3	3	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3
12	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2
13	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1
14	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
16	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
17	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
18	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
26	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3
27	4	1	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	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.



2. Variabel harga produk

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



3. Variabel promosi

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



4. Variabel kepuasan kon

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9
1	3	4	2	3	4	3	4	2	2
2	5	5	4	5	5	5	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	4	4	4	3	3
11	4	5	1	5	5	4	5	1	3
12	3	3	3	3	4	4	4	3	4
13	2	1	2	3	3	2	2	2	2
14	5	5	4	3	3	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	4	4	3	3	4	4	4	3	3
17	4	3	3	3	4	3	4	4	4
18	5	5	5	5	4	3	4	4	5
19	5	4	5	4	5	4	5	4	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	3	4	4	4	2	3
24	3	4	4	3	4	4	3	3	4
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3
27	4	4	5	5	4	3	3	3	5
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	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.

Lampiran 5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 5

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

1. Kualitas Layanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.950	.952	13

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

Variabel	Kode	Total Correlation	Kesimpulan
Kualitas Layanan	KL1	0.653	VALID
	KL2	0.517	VALID
	KL3	0.805	VALID
	KL4	0.879	VALID
	KL5	0.784	VALID
	KL6	0.766	VALID
	KL7	0.871	VALID
	KL8	0.878	VALID
	KL9	0.82	VALID
	KL10	0.876	VALID
	KL11	0.866	VALID
	KL12	0.747	VALID
	KL13	0.887	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



2. Harga Produk

Scale: ALL VARIABLES

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.835	.834	4

Variabel	Kode	Total Correlation	Kesimpulan
Harga	H1	0.911	VALID
	H2	0.805	VALID
	H3	0.725	VALID
	H4	0.826	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.



3. Promosi

Scale: ALL VARIABLES

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.844	5

Variabel	Kode	Total Correlation	Kesimpulan
Promosi	P1	0.761	VALID
	P2	0.725	VALID
	P3	0.806	VALID
	P4	0.399	VALID
	P6	0.849	VALID
	P6	0.711	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Kepuasan Konsumen

Scale: ALL VARIABLES

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.925	9

Variabel	Kode	Total Correlation	Kesimpulan
Promosi	P1	0.761	VALID
	P2	0.725	VALID
	P3	0.806	VALID
	P4	0.399	VALID
	P6	0.849	VALID
	P6	0.711	VALID

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau memencantumkan 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 6

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 6

Data Hasil kuesoner 100 responden

1. Kualitas Layanan

NO	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	TOTAL
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	35
2	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	58
3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	45
4	4	2	4	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	52
5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
7	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	50
8	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	37
9	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	37
10	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	42
11	3	2	3	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3	37
12	2	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	40
13	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	30
14	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	40
15	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58
16	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	46
17	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	46
18	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
19	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	52
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
21	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	53
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
23	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	39
24	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	3	44
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	41
26	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	41
27	4	1	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	3	49
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
29	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	49
30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
33	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
34	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	48

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



35	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	48
36	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	48
37	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	52
38	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	49
39	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	41
40	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	45
41	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	52
42	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	44
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
44	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	48
45	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
46	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	4	37
47	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	42
48	4	4	5	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	46
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53
50	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	59
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
52	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	44
53	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	52
54	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	56
55	2	2	4	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	41
56	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	43
57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	57
58	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	47
59	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	47
60	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	40
61	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	52
62	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	53
63	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
64	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	41
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
66	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	48
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	50
68	4	4	5	5	4	5	3	4	2	5	5	5	4	55
69	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	54
70	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	53
71	2	2	1	3	1	4	4	4	2	4	2	3	3	35
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
73	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50

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



74	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	45
75	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	57
76	2	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	47
77	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	46
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
79	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	51
80	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	55
81	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	32
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
83	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	49
84	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	57
85	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	34
86	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	35
87	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	5	3	42
88	4	1	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	5	45
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
91	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	53
92	2	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	53
93	2	2	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	46
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	42
95	3	1	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	39
96	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
97	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	41
98	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	47
99	3	1	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	45
100	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	41

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.



2. Harga

NO	HP1	HP2	HP3	HP4	TOTAL
1	4	4	4	4	16
2	4	4	3	3	14
3	5	5	4	5	19
4	4	4	3	4	15
5	5	5	4	4	18
6	3	3	3	3	12
7	4	5	4	5	18
8	4	4	3	3	14
9	3	3	3	3	12
10	4	4	3	3	14
11	4	5	2	4	15
12	3	4	3	3	13
13	2	4	1	1	8
14	4	4	2	2	12
15	5	5	3	5	18
16	4	4	3	4	15
17	3	3	3	3	12
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	4	19
20	3	3	3	3	12
21	4	4	2	4	14
22	3	3	3	3	12
23	4	4	4	3	15
24	4	4	3	5	16
25	3	4	3	3	13
26	3	2	3	3	11
27	5	4	4	3	16
28	3	3	3	3	12
29	4	4	4	5	17
30	4	4	3	3	14
31	4	4	4	4	16
32	3	3	3	3	12
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	5	5	2	3	15

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



36	4	4	2	4	14
37	5	5	4	4	18
38	4	3	4	3	14
39	4	4	4	3	15
40	4	3	3	4	14
41	5	4	3	4	16
42	4	4	2	4	14
43	3	3	3	3	12
44	4	4	3	3	14
45	4	5	5	5	19
46	4	4	2	1	11
47	5	5	5	5	20
48	5	5	2	2	14
49	5	5	4	5	19
50	5	5	3	5	18
51	4	5	2	4	15
52	4	3	3	4	14
53	3	2	3	3	11
54	5	5	3	5	18
55	4	4	3	4	15
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	5	17
58	4	5	4	4	17
59	4	4	3	3	14
60	4	4	3	3	14
61	5	4	4	4	17
62	5	5	4	5	19
63	3	3	2	3	11
64	4	4	3	4	15
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	4	5	4	17
68	4	4	4	4	16
69	4	5	4	3	16
70	4	4	4	4	16
71	4	2	3	4	13
72	4	4	3	4	15
73	4	4	4	4	16
74	3	3	3	3	12

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.

75	4	4	4	4	16
76	4	2	3	1	10
77	3	3	3	3	12
78	5	5	5	5	20
79	5	5	3	5	18
80	3	2	2	3	10
81	3	3	1	2	9
82	4	4	4	4	16
83	5	4	4	3	16
84	3	3	3	3	12
85	3	3	2	3	11
86	2	4	2	2	10
87	2	3	4	4	13
88	5	4	3	3	15
89	4	4	4	5	17
90	4	4	4	5	17
91	4	4	4	4	16
92	5	5	4	5	19
93	3	4	3	4	14
94	3	3	3	4	13
95	3	3	5	4	15
96	5	5	4	4	18
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	3	15
99	2	2	3	3	10
100	4	4	2	3	13

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Sekeloa Selatan 1 No. 101, Jakarta Selatan 12101
 Telp. (021) 5715 1000, Fax. (021) 5715 1001
 Email: info@ibikg.ac.id, www.ibikg.ac.id



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. Promosi

NO	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
1	2	2	3	3	4	14
2	4	5	5	3	3	34
3	4	4	4	3	3	38
4	2	3	3	2	3	31
5	2	3	4	4	4	30
6	3	3	3	3	3	32
7	4	4	4	4	4	35
8	2	2	2	3	4	33
9	3	2	3	3	3	27
10	2	3	4	3	3	29
11	1	1	2	1	2	22
12	3	3	3	3	3	22
13	1	2	3	1	1	23
14	2	2	3	2	2	19
15	3	4	4	3	3	28
16	3	4	3	3	3	33
17	3	3	4	3	3	32
18	5	5	5	5	5	41
19	3	2	2	2	2	36
20	3	3	3	3	3	26
21	4	4	3	2	1	29
22	3	3	3	3	3	29
23	3	3	3	3	3	30
24	3	3	4	2	3	30
25	2	2	3	3	3	28
26	3	2	4	4	4	30
27	1	5	4	2	2	31
28	3	3	3	3	3	29
29	3	3	4	4	4	33
30	3	3	3	3	3	33
31	4	4	4	4	4	35
32	3	3	3	3	3	35
33	3	3	4	3	4	32
34	4	4	4	4	4	37
35	3	3	3	2	2	33
36	3	3	4	2	2	27
37	4	4	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



38	3	3	4	3	4	37
39	3	3	4	4	4	35
40	3	3	4	3	3	34
41	3	4	3	3	3	32
42	3	4	4	2	2	31
43	3	3	3	3	3	30
44	3	3	3	3	3	30
45	5	5	5	5	5	40
46	4	3	3	2	2	39
47	3	3	4	3	4	31
48	2	3	3	2	2	29
49	3	4	4	4	4	31
50	2	4	4	4	4	37
51	3	3	4	2	2	32
52	3	3	3	3	3	29
53	4	4	4	3	4	34
54	5	5	5	5	5	44
55	2	2	3	3	4	39
56	2	2	4	4	4	30
57	4	4	4	5	4	37
58	3	3	2	3	2	34
59	4	4	3	3	3	30
60	3	3	3	4	4	34
61	3	4	3	4	4	35
62	1	2	2	1	2	26
63	3	4	3	2	2	22
64	2	2	3	3	3	27
65	3	3	4	3	3	29
66	3	4	4	3	4	34
67	3	3	4	3	4	35
68	4	3	4	4	4	36
69	3	3	4	3	4	36
70	3	4	3	4	4	35
71	2	1	2	1	2	26
72	4	4	4	3	3	26
73	4	4	4	4	4	38
74	3	3	4	3	3	36
75	3	4	4	4	4	35
76	3	5	3	3	4	37

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.

77	3	3	3	3	3	33
78	4	5	5	5	5	39
79	2	2	3	3	3	37
80	1	2	2	2	2	22
81	1	1	2	2	2	17
82	4	4	4	4	4	28
83	4	5	4	3	4	40
84	3	4	4	4	3	38
85	2	2	3	2	2	29
86	2	2	3	2	2	22
87	5	2	3	4	3	28
88	2	2	2	3	3	29
89	5	4	4	4	3	32
90	5	4	4	4	3	40
91	3	3	4	4	4	38
92	4	4	5	2	2	35
93	3	3	4	3	3	33
94	3	2	3	2	2	28
95	1	5	2	4	3	27
96	4	4	4	4	4	35
97	3	3	3	3	3	35
98	4	4	4	4	4	35
99	4	4	3	5	3	39
100	5	5	4	4	3	40

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.



4. Kepuasan Konsumen

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP6	KP6	KP7	TOTAL
1	3	4	2	3	4	3	4	2	2	27
2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
11	4	5	1	5	5	4	5	1	3	33
12	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
13	2	1	2	3	3	2	2	2	2	19
14	5	5	4	3	3	3	3	3	3	32
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
16	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
17	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
18	5	5	5	5	4	3	4	4	5	40
19	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	4	3	3	3	4	4	4	2	3	30
24	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
27	4	4	5	5	4	3	3	3	5	36
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	3	4	5	5	5	4	4	38
36	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
37	4	4	5	3	4	4	4	3	4	35

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.



38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
39	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
41	4	4	3	5	5	4	4	5	4	38
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
46	4	3	3	3	3	4	2	3	3	28
47	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
48	4	4	2	4	3	4	4	5	4	34
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
52	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
55	2	4	4	4	4	4	4	2	4	32
56	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32
57	4	5	5	5	5	4	4	4	5	41
58	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
59	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
60	2	4	3	3	3	3	3	3	3	27
61	3	3	4	5	5	3	5	4	4	36
62	4	4	3	4	4	5	5	2	3	34
63	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
64	4	4	3	4	5	4	4	3	3	34
65	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
66	4	3	4	3	4	3	3	4	3	31
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
68	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
69	5	5	5	4	5	5	4	4	5	42
70	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41
71	4	1	3	4	3	4	2	4	3	28
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	3	3	2	5	3	4	1	2	1	24

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

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.

77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	4	4	2	3	4	3	4	3	3	30
80	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
81	2	3	2	3	1	2	2	1	2	18
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	3	4	5	4	4	3	4	3	4	34
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
85	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
86	2	2	1	3	3	2	3	2	3	21
87	1	2	2	3	3	4	5	2	2	24
88	4	5	4	5	5	5	5	3	3	39
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
91	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38
92	3	4	4	5	5	5	5	4	4	39
93	3	4	3	3	4	3	4	2	3	29
94	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
95	4	4	3	5	4	3	3	4	3	33
96	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
100	3	2	3	5	4	3	3	3	3	29

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Lampiran 7

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 7

Analisis Deskriptif Indikator

a) Kualitas Layanan (*Service Quality*)

(1) Bukti Fisik (*Tangible*)

- Indikator 1 : Don's Burger memiliki ruang makan yang nyaman.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	25	25.0	25.0	26.0
3	30	30.0	30.0	56.0
4	38	38.0	38.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Don's Burger memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	11.0	11.0	11.0
2	31	31.0	31.0	42.0
3	30	30.0	30.0	72.0
4	26	26.0	26.0	98.0
5	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



(2) Kepedulian (*Emphaty*)

- Indikator 1 : Karyawan Don's Burger bersikap ramah pada pelanggan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	31	31.0	31.0	34.0
4	54	54.0	54.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Karyawan Don's Burger memiliki kemampuan komunikasi kepada pelanggan dengan baik.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	31	31.0	31.0	33.0
4	54	54.0	54.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 3:Karyawan Don's Burger mengetahui keinginan konsumen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	8	8.0	8.0	11.0
3	33	33.0	33.0	44.0
4	44	44.0	44.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(3) Keandalan (*Reliability*)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instititut 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.



- Indikator 1 : Karyawan Don's Burger memiliki kemampuan yang baik dalam mengolah makanan dan minuman yang di sajikan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.0	6.0	6.0
3	32	32.0	32.0	38.0
Valid 4	49	49.0	49.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Karyawan Don's Burger cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	30	30.0	30.0	34.0
Valid 4	50	50.0	50.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 3 :Karyawan Don's Burger memberikan informasi produk yang di jual dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	26	26.0	26.0	28.0
Valid 4	53	53.0	53.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(4) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



- Indikator 1 : Karyawan Don's Burger menangani keluhan pelanggan dengan baik.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	48	48.0	48.0	54.0
4	39	39.0	39.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Indikator 2 : Karyawan Don's Burger bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan yang memerlukan bantuan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.0	5.0	5.0
3	28	28.0	28.0	33.0
4	55	55.0	55.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(5) Jaminan (*Assurance*)

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.



- Indikator 1 : Karyawan Don's Burger ramah serta sopan dalam melayani pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	28	28.0	28.0	30.0
Valid 4	56	56.0	56.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Don's Burger selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan maupun minuman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
Valid 3	31	31.0	31.0	37.0
4	50	50.0	50.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 3: Pelanggan merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran Don's Burger

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	43	43.0	43.0	49.0
4	40	40.0	40.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

a) Harga Produk (*Product Price*)

(1) Harga (Price)

- Indikator 1 : Harga sesuai dengan kualitas produk

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	23	23.0	23.0	27.0
4	51	51.0	51.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Harga yang diberikan terjangkau

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.



© 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.

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	21	21.0	21.0	27.0
4	50	50.0	50.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(2) Strategi Harga (*Price Strategy*)

- Indikator 1 : Terdapat potongan harga pada produk tertentu

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	14	14.0	14.0	16.0
3	42	42.0	42.0	58.0
4	35	35.0	35.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

-
- Indikator 2 : Harga bersaing pada pesaing sejenis

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	4	4.0	4.0	7.0
3	37	37.0	37.0	44.0
4	38	38.0	38.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

b) Promosi (*Promotion*)

(1) Periklanan (*Advertising*)



- Indikator 1 : Iklan Don's Burger mudah di ingat para pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	7.0	7.0	7.0
2	17	17.0	17.0	24.0
3	48	48.0	48.0	72.0
4	21	21.0	21.0	93.0
5	7	7.0	7.0	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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

(2) Penjualan Personal (*Personal Selling*)

- Indikator 1 : Karyawan memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	19	19.0	19.0	22.0
3	38	38.0	38.0	60.0
4	30	30.0	30.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Karyawan bertutur kata baik saat menawarkan produk

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



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	10.0	10.0	10.0
3	39	39.0	39.0	49.0
4	45	45.0	45.0	94.0
5	6	6.0	6.0	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. 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) Promosi Penjualan (*Selling Promotion*)

- Indikator 1 : Don's Burger memberikan cash discount

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	19	19.0	19.0	23.0
3	44	44.0	44.0	67.0
4	27	27.0	27.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Don's Burger memberikan potongan harga untuk beberapa produk



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	20	20.0	20.0	22.0
3	40	40.0	40.0	62.0
4	34	34.0	34.0	96.0
5	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

c) **Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)**

(1) **Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)**

- Indikator 1 : Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Don's Burger karena sudah sesuai dengan kebutuhan anda

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	31	31.0	31.0	38.0
4	48	48.0	48.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 : Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan oleh Don's Burger karena sesuai dengan keinginan pelanggan.

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.



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

Instititut 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.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 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	47	47.0	47.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 3 : Pelanggan merasa puas dengan promosi yang ditawarkan restoran Don's Burger menarik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	10	10.0	10.0	12.0
3	39	39.0	39.0	51.0
4	34	34.0	34.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(2) Respon Afektif (Affective Respond)

- Indikator 1 : Pelanggan merasa senang mengkonsumsi Don's Burger



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	37	37.0	37.0	38.0
Valid 4	43	43.0	43.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 :Pelanggan terbantu dengan adanya restoran cepat saji di wilayah tersebut.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
Valid 3	30	30.0	30.0	32.0
4	48	48.0	48.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(3) Nilai Keuntungan (Percieved Value)

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.



- Indikator 1 : Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan restoran Don's Burger karena sesuai dengan layanan yang di berikan kepada pelanggan.

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	33	33.0	33.0	37.0
Valid 4	48	48.0	48.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- Indikator 2 :Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan oleh Don's Burger karena sesuai dengan produk yang pelanggan konsumsi..

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
Valid 3	31	31.0	31.0	37.0
4	46	46.0	46.0	83.0
5	17	17.0	17.0	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

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- 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.

- (4) Pemenuhan perubahan dan kebutuhan baru (Fulfilng Changing and New Needs)



- Indikator 1 : Pelanggan merasa puas dengan Restoran Don's Burger karena selalu berinovasi dengan produk baru.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	13	13.0	13.0	15.0
3	40	40.0	40.0	55.0
4	34	34.0	34.0	89.0
5	11	11.0	11.0	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. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Indikator 2 :Pelanggan merasa puas dengan Restoran Don's Burger karena restoran tersebut cepat tanggap dalam pemenuhan kebutuhan baru pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	40	40.0	40.0	48.0
4	37	37.0	37.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 8

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





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

Lampiran 8

A. HASIL UJI NORMALITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2198.675	3	732.892	49.226	.000 ^b
	Residual	1429.285	96	14.888		
	Total	3627.960	99			

- a. Dependent Variable: Y

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



b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

©

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.333	2.661		.501	.618
X1	.343	.078	.405	4.368	.000
X2	.853	.188	.376	4.532	.000
X3	.190	.137	.114	1.385	.169

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.96	45.24	32.98	4.713	100
Residual	-11.431	16.097	.000	3.800	100
Std. Predicted Value	-2.762	2.602	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.962	4.172	.000	.985	100

a. Dependent Variable: Y

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



C

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

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	100
	Std. Deviation	0E-7
	Absolute	3.79963386
Most Extreme Differences	Positive	.081
	Negative	.071
Kolmogorov-Smirnov Z		-.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.810
		.529

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

B. HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Entered	Removed	

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.



1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter
---	-------------------------	---	-------

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.606	.594	3.859

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.333	2.661		.501	.618		
	X1	.343	.078	.405	4.368	.000	.477	2.098
	X2	.853	.188	.376	4.532	.000	.597	1.675
	X3	.190	.137	.114	1.385	.169	.608	1.644

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3.951	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.026	12.432	.20	.00	.05	.78
	3	.016	15.963	.56	.00	.68	.04

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penulisan 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



4	.008	22.109	.24	1.00	.27	.18
---	------	--------	-----	------	-----	-----

a. Dependent Variable: Y

C. HASIL UJI AUTOKORELASI (RUN TEST)

Npar Tests

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.36955
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	55
Z	.804
Asymp. Sig. (2-tailed)	.421

a. Median

D. HASIL UJI HETERKEDASTISITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie).
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.778 ^a	.606	.594	3.859	1.906

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
- b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2198.675	3	732.892	49.226	.000 ^b
	Residual	1429.285	96	14.888		
	Total	3627.960	99			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.333	2.661		.501	.618
	X1	.343	.078	.405	4.368	.000

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

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



X2	.853	.188	.376	4.532	.000
X3	.190	.137	.114	1.385	.169

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.96	45.24	32.98	4.713	100
Std. Predicted Value	-2.762	2.602	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.395	1.796	.728	.257	100
Adjusted Predicted Value	20.06	45.26	33.01	4.720	100
Residual	-11.431	16.097	.000	3.800	100
Std. Residual	-2.962	4.172	.000	.985	100
Stud. Residual	-3.347	4.346	-.004	1.020	100
Deleted Residual	-14.591	17.469	-.029	4.085	100
Stud. Deleted Residual	-3.543	4.824	-.002	1.054	100
Mahal. Distance	.046	20.454	2.970	3.231	100
Cook's Distance	.000	.774	.020	.087	100
Centered Leverage Value	.000	.207	.030	.033	100

a. Dependent Variable: Y

Correlations

		X1	X2	X3	ABS_RES
X1	Correlation Coefficient	1.000	.619**	.568**	.224*
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.025
	N	100	100	100	100
X2	Correlation Coefficient	.619**	1.000	.452**	-.015
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.884
	N	100	100	100	100
X3	Correlation Coefficient	.568**	.452**	1.000	-.038

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
1. Dilarang hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan 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)

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.709
	N	100	100	100	100
	Correlation Coefficient	.224*	-.015	-.038	1.000
ABS_RES	Sig. (2-tailed)	.025	.884	.709	.
	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).

LAMPIRAN 9

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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 9

E. HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
- b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.778 ^a	.606	.594	3.859	1.906

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
- b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2198.675	3	732.892	49.226	.000 ^b
	Residual	1429.285	96	14.888		
	Total	3627.960	99			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

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.



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.333	2.661		.501	.618
	X1	.343	.078	.405	4.368	.000
	X2	.853	.188	.376	4.532	.000
	X3	.190	.137	.114	1.385	.169

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.96	45.24	32.98	4.713	100
Std. Predicted Value	-2.762	2.602	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.395	1.796	.728	.257	100
Adjusted Predicted Value	20.06	45.26	33.01	4.720	100
Residual	-11.431	16.097	.000	3.800	100
Std. Residual	-2.962	4.172	.000	.985	100
Stud. Residual	-3.347	4.346	-.004	1.020	100
Deleted Residual	-14.591	17.469	-.029	4.085	100
Stud. Deleted Residual	-3.543	4.824	-.002	1.054	100
Mahalanobis Distance	.046	20.454	2.970	3.231	100
Cook's Distance	.000	.774	.020	.087	100
Centered Leverage Value	.000	.207	.030	.033	100

a. Dependent Variable: Y

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN

10



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- KWIK KIAN GIE**
SCHOOL OF BUSINESS
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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Rudy Nur Arif
 NIM : 28130488
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Alamat lengkap : KTW Blok E8/12 Kab. Bekasi Kota
Bekasi
 Kode Pos : 17200
 Telp. Kantor : _____
 Telp. Rumah : _____
 No. HP : 0856 9457 6716


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, 22 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,


Dimas Rudy Nur Arif

(Nama Lengkap)

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

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