



LAMPIRAN-LAMPIRAN

PRA KUESIONER

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC di Kelapa Gading dan McDonald's di Artha Gading

Dengan hormat,

Salam kenal, nama saya Desy Permata Sary yang adalah mahasiswi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG). Saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC di Kelapa Gading dan McDonald's di Artha Gading.”** Saya meminta kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

- ❖ Nama :
- ❖ No hp/alamat Email :

- ❖ Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan

- ❖ Umur :
 - < 17 tahun
 - 18-25 tahun
 - 26-35 tahun
 - 35 tahun

- ❖ Pekerjaan anda :
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Karyawan



- Wiraswasta
- Lainnya

©

❖ Apakah anda pernah datang dan membeli produk KFC Kelapa Gading atau McDonald's Artha Gading

- Pernah
- Tidak Pernah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

❖ Restoran yang anda pilih untuk menjadi obek penelitian

- McDonald's Artha Gading
- KFC Kelapa Gading

Petunjuk Pengisian :

Untuk menjawab pertanyaan berikut, harap melakukan penilaian berdasarkan pengalaman anda pada restoran yang pernah anda kunjungi dan anda pilih sebagai objek penilaian.

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

Keterangan :

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hasil penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - 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.



1. Kualitas Produk

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Bentuk					
1.	Produk dari restoran ini memiliki bentuk dan tampilan yang menarik					
2.	Produk dari restoran ini memiliki porsi yang lebih banyak dari pesaing					
	Ciri-ciri					
3.	Restoran ini memiliki produk yang sesuai dengan tampilan menu					
4.	Restoran ini memiliki menu yang bervariasi serta terdapat menu spesial pada waktu tertentu					
	Ketahanan					
5.	Produk restoran ini memiliki ketahanan yang baik setelah beberapa waktu					
6.	Produk restoran ini memiliki kemasan dengan ketahanan yang baik					
	Mutu Kinerja					
7.	Restoran ini menyajikan makanan dengan kondisi yang baik					
8.	Restoran ini memiliki produk dengan rasa yang enak					
	Gaya					
9.	Restoran ini memiliki kemasan produk yang unik					
10.	Restoran ini memiliki desain tempat yang unik					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan 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 dimiliki oleh Kwik Kian Gie School of Business dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



2. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kehandalan (Reliability)					
1	Karyawan restoran ini memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
2	Karyawan restoran ini memberikan pesanan dengan cepat					
3	Cepat tanggap (Responsiveness)					
3	Karyawan restoran ini cepat tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen					
4	Karyawan restoran ini sigap menangani kebutuhan konsumen					
5	Jaminan (assurance)					
5	Karyawan restoran ini memiliki pengetahuan yang baik tentang produk					
6	Karyawan restoran ini berkomunikasi dengan konsumen secara ramah					
7	Empati (Emphanty)					
7	Kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan di restoran					
8	Karyawan restoran memberikan perhatian individual kepada konsumen					
9	Bukti fisik (Tangibles)					
9	Restoran ini memiliki karyawan yang berpenampilan rapi					
10	Restoran ini mempunyai lahan parkir yang memadai bagi pelanggan					

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



3. Promosi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Sales Promotion					
2	Restoran ini memberikan potongan harga lebih banyak dibandingkan pesaingnya					
3	Restoran ini menawarkan paket dengan harga yang murah					
4	Direct Marketing					
5	Karyawan restoran memberikan informasi secara jelas melalui via telepon saat order online					
6	Restoran ini memiliki aplikasi order via online yang mudah digunakan					
7	Public Relations					
8	Restoran ini memberikan informasi kepada konsumen melalui banyak media seperti brosur, koran, media sosial, dan lainnya					
9	Restoran ini sering mengadakan event-event untuk menarik minat konsumen					
10	Advertising					
11	Restoran ini melakukan pemasangan iklan yang menarik di media elektronik (Tv, internet, dll)					
12	Restoran melakukan pemasangan iklan di tv dengan frekuensi yang tinggi (sering melakukan iklan)					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.

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

4. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Overall Customer Satisfaction					
2	Saya puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh restoran.					
3	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh restoran.					
4	Saya puas dengan promosi menarik yang dilakukan oleh restoran.					
5	Perceived Value (Nilai Pelanggan)					
6	Saya puas dengan harga yang ditawarkan restoran ini karena sesuai dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan					
7	Saya puas karena restoran ini memberikan produk yang baik meskipun ada potongan harga					
8	Affective Respond					
9	Saya puas karena restoran ini dapat memberi kesenangan kepada pelanggan					
10	Saya puas karena letak restoran ini yang mudah ditemukan					
11	Fulfilling Changing and New Needs					
12	Saya puas dengan restoran ini yang selalu berinovasi dengan produk baru					
13	Saya puas dengan pelayanan restoran ini yang sigap menanggapi kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
- a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Penulisan 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 (Jawaban Responden Pra Kuesioner)

Kualitas Produk

No	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	TOTAL
1	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	44
2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	38
3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	40
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	45
5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	41
6	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	45
7	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	37
8	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	41
9	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	41
10	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
11	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	43
12	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	37
13	4	3	3	4	5	3	2	4	3	3	33
14	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	41
15	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
18	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	40
19	3	4	4	4	5	4	5	4	3	2	38
20	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	39
21	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	41
22	3	3	2	5	4	4	3	2	4	4	34
23	4	4	3	4	4	3	2	4	5	5	38
24	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	39
25	4	3	2	3	4	3	4	5	2	4	33
26	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
27	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	40
28	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	29
29	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	32
30	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	37

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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



KUALITAS LAYANAN

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	TOTAL
1	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	37
6	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
7	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	41
8	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	41
9	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	42
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39
13	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	38
14	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	42
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
21	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
22	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	41
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44
25	4	5	4	4	5	5	4	2	3	4	40
26	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
27	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39
28	2	4	3	4	4	3	2	4	2	5	33
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
30	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	39

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin IBIKKG.
 - a. Penyajian 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.



PROMOSI

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

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

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 - a. Perubahan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



KEPUASAN PELANGGAN

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

No	KPK 1	KPK 2	KPK 3	KPK 4	KPK 5	KPK 6	KPK 7	KPK 8	KPK 9	TOTAL
1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	39
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
7	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40
8	4	5	3	5	4	4	5	5	5	40
9	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
10	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
12	4	4	3	4	4	4	5	5	4	37
13	5	4	3	4	4	4	4	4	4	36
14	5	4	3	4	4	3	5	3	4	35
15	4	4	4	2	3	4	4	2	4	31
16	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	3	3	4	4	5	4	3	34
21	5	5	4	4	4	4	4	5	4	39
22	3	4	4	4	5	3	4	4	4	35
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	5	5	3	5	4	4	5	5	40
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
27	3	4	4	4	4	4	5	5	4	37
28	3	4	4	4	4	3	4	2	3	31
29	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
30	4	5	3	2	4	4	5	4	4	35

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



Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

KUALITAS PRODUK

Scale: ALL VARIABELS

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variabels in the procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	35,27	16,961	,485	,722
KP2	35,50	18,259	,416	,734
KP3	35,50	16,741	,516	,717
KP4	35,13	17,430	,465	,726
KP5	35,17	17,109	,422	,731
KP6	35,57	19,013	,209	,756
KP7	35,53	16,671	,375	,740
KP8	35,40	16,593	,419	,732
KP9	35,43	16,254	,550	,711
KP10	35,50	17,362	,331	,745

© 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 sumbernya. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. 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

Scale: ALL VARIABELS

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
,821	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	37,33	12,644	,583	,796
KL2	37,40	13,007	,533	,802
KL3	37,73	11,720	,657	,786
KL4	37,30	13,734	,422	,812
KL5	37,30	13,528	,411	,813
KL6	37,30	13,183	,576	,799
KL7	37,60	11,834	,611	,792
KL8	37,53	12,740	,423	,816
KL9	37,50	12,810	,474	,808
KL10	37,10	13,955	,375	,816

1. Ditinjau dari segi kegunaan dan manfaatnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PROMOSI

Scale: ALL VARIABELS

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
,752	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Promo1	27,57	13,633	,578	,699
Promo2	27,23	15,909	,498	,722
Promo3	27,13	13,637	,539	,708
Promo4	27,00	17,241	,185	,769
Promo5	26,63	16,654	,379	,739
Promo6	27,37	14,171	,498	,717
Promo7	26,57	16,116	,393	,736
Promo8	27,27	13,995	,536	,709

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



KEPUASAN PELANGGAN

Scale: ALL VARIABELS

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
,818	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPK1	33,07	11,030	,421	,812
KPK2	32,97	11,620	,471	,806
KPK3	33,50	11,224	,387	,815
KPK4	33,43	10,737	,443	,810
KPK5	33,13	11,016	,594	,793
KPK6	33,30	10,493	,671	,782
KPK7	32,83	11,937	,341	,817
KPK8	33,07	9,099	,686	,776
KPK9	33,10	10,231	,714	,776

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber yang mengutip, baik itu berupa tulisan, gambar, atau audio-visual, tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC di Kelapa Gading dan McDonald's di Artha Gading

Dengan hormat,

Salam kenal, nama saya Desy Permata Sary yang adalah mahasiswi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG). Saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC di Kelapa Gading dan McDonald's di Artha Gading.”** Saya meminta kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

- ❖ Nama :
- ❖ No hp/alamat Email :

- ❖ Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan

- ❖ Umur :
 - < 17 tahun
 - 18-25 tahun
 - 26-35 tahun
 - 35 tahun



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 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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



- ❖ Pekerjaan anda :
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Lainnya

❖ Apakah anda pernah datang dan membeli produk KFC Kelapa Gading atau McDonald's Artha Gading

- Pernah
- Tidak Pernah

❖ Restoran yang anda pilih untuk menjadi obek penelitian

- McDonald's Artha Gading
- KFC Kelapa Gading

Petunjuk Pengisian :

Untuk menjawab pertanyaan berikut, harap melakukan penilaian berdasarkan pengalaman anda pada restoran yang pernah anda kunjungi dan anda pilih sebagai objek penilaian.

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

Keterangan :

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

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



1. Kualitas Produk

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Bentuk					
1	Produk dari restoran ini memiliki bentuk dan tampilan yang menarik					
2	Produk dari restoran ini memiliki porsi yang lebih banyak dari pesaing					
	Ciri-ciri					
3	Restoran ini memiliki produk yang sesuai dengan tampilan menu					
4	Restoran ini memiliki menu yang bervariasi serta terdapat menu spesial pada waktu tertentu					
	Ketahanan					
5	Produk restoran ini memiliki ketahanan yang baik setelah beberapa waktu					
	Mutu Kinerja					
7	Restoran ini menyajikan makanan dengan kondisi yang baik					
8	Restoran ini memiliki produk dengan rasa yang enak					
	Gaya					
9.	Restoran ini memiliki kemasan produk yang unik					

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



2. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Kehandalan (Reliability)					
1	Karyawan restoran ini memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan					
2	Karyawan restoran ini memberikan pesanan dengan cepat					
	Cepat tanggap (Responsiveness)					
3	Karyawan restoran ini cepat tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen					
4	Karyawan restoran ini sigap menangani kebutuhan konsumen					
	Jaminan (assurance)					
5	Karyawan restoran ini memiliki pengetahuan yang baik tentang produk					
6	Karyawan restoran ini berkomunikasi dengan konsumen secara ramah					
	Empati (Emphanty)					
7	Kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan di restoran					
8	Karyawan restoran memberikan perhatian individual kepada konsumen					
	Bukti fisik (Tangibles)					
9	Restoran ini memiliki karyawan yang berpenampilan rapi					
10	Restoran ini mempunyai lahan parkir yang memadai bagi pelanggan					

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



4. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Overall Customer Satisfaction					
1	Saya puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh restoran.					
2	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh restoran.					
3	Saya puas dengan promosi menarik yang dilakukan oleh restoran.					
	Perceived Value (Nilai Pelanggan)					
4	Saya puas dengan harga yang ditawarkan restoran ini karena sesuai dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan					
5	Saya puas karena restoran ini memberikan produk yang baik meskipun ada potongan harga					
	Affective Respond					
6	Saya puas karena restoran ini dapat memberi kesenangan kepada pelanggan					
	Fulfilling Changing and New Needs					
8	Saya puas dengan restoran ini yang selalu berinovasi dengan produk baru					
9	Saya puas dengan pelayanan restoran ini yang sigap menanggapi kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda					

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

Profil Responden

No	Nama	No.Hp/ Email	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Restoran yang di pilih
1	farazita dama andini	85694344420	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
2	Felicia evelin	feliciaevelin@yahoo.co.id	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
3	Naufal Abyan	naufalabyan20@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
4	Fransiska	85776082620	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
5	Theofanny Juna Dastri	89622334056	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
6	Rendi	Rendyliem2311@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
7	Devi	devi_loviana@ymail.com	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
8	Ongky Tanamas	87878073773	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
9	Theodora Karmelita	theodorakarmelita@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
10	Krisnadi	Krisnadi95@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
11	Eric Alexander	81806050988	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
12	Erlin	Erlinxiao@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
13	Jessica Hernanto	jhernanto13@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
14	Andry	82153537570	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
15	Dewi Atria	dewii.atria@gmail.com	Perempuan	26-35 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
16	Olyvia yustina	81294497655	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
17	Ellena	LennaJC11@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Lainnya	KFC Kelapa Gading
18	Dewi komalasari	81289815459	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
19	ganti	machrani96@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
20	Glenn	81310281589	Laki-laki	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
21	Feliana Zapo	85817911146	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
22	alex	dearsalex@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
23	Anton	antoni01rianto@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Wiraswasta	McDonald Artha Gading
24	Kevin	cornelius_kevin@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
25	aditya tirta	yosuaadityaaa@yahoo.co.id	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
26	alviany	alviany.kurniawan@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
27	Ridik riyanto	ridikriyanto88@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Lainnya	McDonald Artha Gading
28	Novieta	817792145	Perempuan	18-25 tahun	Wiraswasta	KFC Kelapa Gading
29	Delly halim	Dellyhalim@yahoo.co.id	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading

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

KWKI KIANJIAN SCHOOL
Institut Bisnis Kwik Kianjiane

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, persidangan, pengadilan, atau untuk tujuan yang lain yang wajar dan dengan membatasi dan menyebutkan sumber.

30	Asa	asaharticha79@gmail.com	Perempuan	26-35 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
31	Nisya	81299380641	Perempuan	28-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
32	Riza mardiana	mardiana.riza13@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
33	Devina	devinatedjaksm@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
34	Theo zefanya	theozefanya@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
35	Michael	87885300291	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
36	Patrick	81908672066	Laki-laki	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
37	Theressa Meiyanti	tessatessot@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
38	Shella megita	89651373753	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
39	Febi Oktavia	febiioktavia@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
40	Elisabet bertha	87880037979	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
41	Yohana Camila	85773509582	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
42	Laurensius Evan	87882170602	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
43	Alfonsus Natanael	alfonsusn@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
44	Alvin hodik	Alvinhodik@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
45	Carina	85888828670	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
46	Pricillia Cindy	pricilliacindy18@yahoo.co.id	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
47	Lidya	8989296305	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
48	Matthew	87777252727	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
49	Marshallinus Liandry	81297603038	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
50	Gabriella Sataputeri	08979575722 / gaby.sataputeri@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
51	Agatha	81297952703	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
52	Fera	82211612882	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
53	Valencia Chrestella	82111886725	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
54	Henni	hennibong@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
55	Septri Dwipiani Numiko	39130294@student.kwikkiangir.ac.id	Perempuan	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
56	margareth	87881445334	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
57	Michelle	81315023737	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
58	Ingrid aprilivia	8979191481	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
59	Diana	81289817896	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
60	Cathy	81908418314	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading

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

61	Noval	85697094297	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
62	Muhammad Rizqillah	mrizqi0202@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
63	Medina	81389035000	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
64	Jessica Andrea	jess0andrea@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
65	Albert	Abek.fernando@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
66	William.B	wbetand95@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
67	yoseph	yoreynaldi@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Karyawan	McDonald Artha Gading
68	Cindy	cindyclara86@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
69	Andreas	ljoaseandreas@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
70	Wiranti	87771121136	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
71	Fyonal	81905636330	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
72	Meisi	Stef.meisi@gmail. Com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
73	Hendri	85770621067	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
74	Veronica irene	89521222215	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
75	James Gordon	85694757444	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
76	Regiana Thema	81296066952	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
77	Sherly Anggreani Halim	81316682439	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
78	Gracia Gunawan	grace_cengkir@yahoo.co.id	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
79	Riki	riki.kusnadi@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
80	Indah Nesyia.M	Indah.nesyia@gmail.com	Perempuan	< 17 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
81	Elizabeth Fenny	81291775996	Perempuan	26-35 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
82	Reinaldy Heliman	reinaldy_heliman@yahoo.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
83	Rian putra wijaya	rian.putrawij@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Lainnya	KFC Kelapa Gading
84	David	davidadikusuma21@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
85	Santi	romana_santi23@yahoo.com	Perempuan	> 35 tahun	Lainnya	KFC Kelapa Gading
86	Marius	Mariusjunianto@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
87	Dimas	dimas.rudy43@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
88	Nikolas yotama	nikolasyotama@yahoo.com	Laki-laki	18-25 tahun	Lainnya	KFC Kelapa Gading
89	Enriko tama	enriko_tamaa20@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
90	Violine	violine_ang@yahoo.com	Perempuan	< 17 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
91	william	william.manggala@yahoo.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
92	Yinna	vinna_monica23@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading

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

93	Santo adi	santo.adii@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
94	Dian	Dian.gloria123@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
95	Yuni	melaniayuni@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
96	dendi	dendi.blues@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
97	Norbert Calvindo	82186838668	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
98	Paulina	paulinacaitlin17@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
99	Stephani	81806708157	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
100	Kalvin	82111170030	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
101	Florentina	89632681997	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
102	Stefanie	89693285147	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
103	Delicia	Delicia.1004@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
104	vivian	vivianjaya325@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
105	Bayu	bayuajibuana@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Wiraswasta	KFC Kelapa Gading
106	Cungcung	cungcung@yahoo.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
107	Melki sidi	sidimelki@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
108	Ibnu jamil abizaer	abizaer91@yahoo.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
109	annisa farabi	farabicha@yahoo.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
110	Hafiz	hafiznyam@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
111	fia halim	riahalimm@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
112	Julianto	juli_anto1796@yahoo.com	Laki-laki	18-25 tahun	Karyawan	KFC Kelapa Gading
113	Dionisius	dionisiusdp@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
114	antonius hasian	antonius.hasian@yahoo.com	Laki-laki	18-25 tahun	Wiraswasta	KFC Kelapa Gading
115	angel	gabriellaangelina17@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
116	Nana	Ratanadhamma_11@yahoo.co.id	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
117	Endy	85284282701	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
118	Ventia celestina M	Ventiasm98@gmail.com	Perempuan	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	McDonald Artha Gading
119	Andre	andre.mcglory@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading
120	Reynard madjukie	Reynardmadjukie@gmail.com	Laki-laki	18-25 tahun	Mahasiswa/Pelajar	KFC Kelapa Gading

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)

Institut Bisnis

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.



JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK KUALITAS PRODUK (McDonald's)

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

No	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	TOTAL
31	5	5	4	4	5	4	4	4	35
32	4	3	5	3	4	4	4	3	30
33	4	3	4	4	4	4	4	3	30
34	4	3	4	5	2	4	3	4	29
35	4	4	4	5	4	4	5	3	33
36	4	3	3	4	3	4	4	4	29
37	4	3	5	4	4	5	5	4	34
38	4	2	3	5	2	4	5	4	29
39	3	2	1	5	4	4	5	5	29
40	4	3	5	5	3	4	4	4	32
41	4	3	4	4	3	4	5	3	30
42	4	5	3	4	4	4	5	4	33
43	5	4	5	5	5	5	5	5	39
44	4	4	4	4	4	4	5	3	32
45	3	4	4	5	3	4	3	4	30
46	4	3	4	4	3	4	4	4	30
47	5	2	4	5	3	4	5	5	33
48	4	4	5	5	5	4	4	3	34
49	4	3	4	3	4	4	3	3	28
50	4	3	5	5	4	5	5	4	35
51	3	3	4	4	4	5	5	3	31
52	3	3	4	4	4	4	3	4	29
53	4	3	3	4	3	4	5	4	30
54	5	4	5	5	4	4	4	5	36
55	4	3	5	4	4	4	5	5	34
56	3	4	5	4	5	3	3	3	30
57	4	2	4	5	4	5	5	4	33
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	5	4	4	5	3	4	5	5	35
60	3	3	4	5	2	5	5	4	31

JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK KUALITAS LAYANAN (McDonald's)

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	TOTAL
31	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
32	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	36
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40
34	4	4	4	3	3	3	3	4	3	1	32
35	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
36	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	34
37	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
38	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	43
39	5	5	4	5	5	5	4	3	4	2	42
40	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	42
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
42	4	5	3	3	5	4	2	2	4	5	37
43	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
44	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
47	4	5	4	4	4	5	3	4	5	2	40
48	5	4	3	4	3	5	2	2	4	3	35
49	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	41
50	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	39
51	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	41
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
53	4	4	3	3	5	4	4	3	5	2	37
54	3	4	3	4	4	3	4	2	4	1	32
55	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	42
56	4	3	4	3	3	4	2	2	5	2	32
57	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
60	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	TOTAL
1	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	37
6	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	42
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39
9	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	38
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
14	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
15	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	41
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	40
18	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
21	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	39
22	5	4	3	3	3	5	3	3	4	2	35
23	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	43
24	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	34
25	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	46
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
27	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	43
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	37
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	45

2. Ditaring menggunakan dan memilih banyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK PROMOSI (McDonald's)

No	Pro 1	Pro 2	Pro 3	Pro 4	Pro 5	Pro 6	Pro 7	TOTAL
31	5	5	5	5	5	5	4	34
32	3	3	3	4	3	4	4	24
33	3	3	4	3	3	3	3	22
34	3	3	3	4	3	3	3	22
35	3	4	4	3	3	4	3	24
36	2	3	4	3	4	4	5	25
37	5	4	5	5	4	4	3	30
38	3	4	5	5	5	5	3	30
39	3	3	5	5	4	4	4	28
40	2	2	3	3	2	3	2	17
41	3	3	4	3	3	4	3	23
42	2	3	5	2	3	2	1	18
43	5	5	5	5	5	5	4	34
44	3	3	3	4	3	4	4	24
45	3	5	3	3	4	3	3	24
46	3	3	3	3	3	3	3	21
47	4	3	5	5	2	5	4	28
48	2	3	4	4	4	5	4	26
49	2	3	4	4	3	4	4	24
50	3	3	4	5	5	4	3	27
51	4	3	4	3	4	4	3	25
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	3	3	4	4	3	5	4	26
54	2	3	4	4	5	3	2	23
55	4	3	4	4	4	4	4	27
56	3	3	4	4	4	3	3	24
57	2	2	5	4	2	2	2	19
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	3	3	5	5	5	5	3	29
60	3	4	3	3	3	4	3	23

No	Pro 1	Pro 2	Pro 3	Pro 4	Pro 5	Pro 6	Pro 7	TOTAL
1	4	4	5	4	5	5	4	31
2	4	3	4	5	4	5	4	29
3	5	4	4	4	4	5	4	30
4	4	4	3	5	3	4	5	28
5	3	2	2	4	2	4	4	21
6	2	4	4	4	2	5	4	25
7	2	3	1	4	4	4	1	19
8	3	3	4	5	5	5	3	28
9	5	4	3	4	4	4	3	27
10	2	4	2	4	2	3	4	21
11	4	4	4	3	2	3	4	24
12	3	4	4	5	4	5	3	28
13	3	4	5	5	3	5	4	29
14	2	3	4	3	4	4	4	24
15	2	2	1	4	3	5	3	20
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	3	4	4	5	4	5	5	30
18	5	5	4	5	5	5	5	34
19	2	4	4	5	2	4	2	23
20	4	5	4	4	5	5	5	32
21	3	4	4	4	4	4	2	25
22	3	4	3	4	3	5	4	26
23	4	4	5	5	5	4	4	31
24	4	4	4	2	2	2	2	20
25	3	4	4	4	4	4	4	27
26	3	4	3	4	4	5	3	26
27	3	4	4	4	3	4	2	24
28	4	3	3	4	4	4	3	25
29	4	4	4	4	5	4	4	29
30	4	1	2	4	1	4	2	18



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.

JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN

No	KPK 1	KPK 2	KPK 3	KPK 4	KPK 5	KPK 6	KPK 7	KPK 8	TOTAL
31	5	4	4	5	4	4	4	5	35
32	5	4	3	3	3	3	3	4	28
33	4	4	5	4	4	4	4	4	33
34	3	4	3	3	4	4	3	3	27
35	4	4	3	4	3	4	4	3	29
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	5	4	5	5	4	5	5	37
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	5	5	4	4	4	4	5	5	36
40	4	4	4	3	3	3	4	4	29
41	5	4	4	2	3	3	4	4	29
42	5	5	3	4	4	5	4	5	35
43	5	5	4	5	4	5	5	5	38
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	3	3	4	3	29
46	4	3	3	3	3	4	4	4	28
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	4	4	3	3	4	4	5	4	31
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	5	4	3	4	4	4	5	4	33
51	4	4	4	4	5	4	4	4	33
52	4	4	4	4	4	4	3	4	31
53	4	4	4	4	3	3	4	3	29
54	5	4	3	3	3	4	4	3	29
55	4	5	4	5	4	4	4	4	34
56	5	4	3	4	4	3	3	2	28
57	5	4	4	4	4	5	5	4	35
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	5	5	5	4	4	5	5	5	38
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32

No	KPK 1	KPK 2	KPK 3	KPK 4	KPK 5	KPK 6	KPK 7	KPK 8	TOTAL
1	4	5	4	5	4	4	4	4	34
2	5	4	4	4	4	4	4	4	33
3	4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	5	4	3	4	4	4	5	5	34
5	4	4	4	4	4	4	3	3	30
6	5	4	5	4	5	5	5	5	38
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	4	4	3	4	4	4	5	4	32
9	5	4	3	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	2	3	4	2	4	27
11	4	4	3	4	4	4	4	4	31
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	3	3	4	4	4	3	29
14	5	5	4	4	4	4	5	4	35
15	3	4	4	4	5	3	4	4	31
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	3	3	3	3	4	4	28
18	4	4	4	4	5	5	5	5	36
19	3	4	4	4	4	4	5	4	32
20	5	5	4	4	4	4	5	5	36
21	4	5	3	2	4	4	4	4	30
22	5	5	4	5	4	4	4	3	34
23	4	5	4	4	5	4	5	4	35
24	2	4	4	4	2	2	4	2	24
25	5	4	4	4	5	5	4	4	35
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	5	4	3	4	4	4	5	4	33
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	5	4	4	5	5	4	35

JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK KUALITAS PRODUK (KFC)

No	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	TOTAL
31	3	4	5	4	4	4	4	2	30
32	3	2	4	5	2	4	4	4	28
33	4	4	2	4	4	5	4	4	31
34	3	4	2	4	2	4	4	4	27
35	4	2	3	5	5	5	5	2	31
36	3	4	4	4	3	5	4	3	30
37	4	3	4	4	2	4	5	4	30
38	4	4	5	5	4	4	4	4	34
39	2	4	5	4	4	5	4	4	32
40	2	3	5	4	4	4	4	3	29
41	4	2	4	4	2	4	4	4	28
42	4	4	4	4	2	4	3	2	27
43	2	3	4	4	4	4	3	4	28
44	4	4	5	4	2	5	4	3	31
45	3	3	4	4	2	4	4	4	28
46	5	4	5	4	5	4	5	4	36
47	4	3	4	4	4	5	4	3	31
48	3	4	5	4	4	4	4	4	32
49	4	3	4	5	4	5	4	3	32
50	2	3	4	5	2	5	5	3	29
51	4	3	5	4	2	4	4	3	29
52	4	3	5	4	4	5	4	4	33
53	3	4	5	4	4	4	4	2	30
54	3	4	4	4	3	4	4	4	30
55	4	4	5	5	4	4	4	2	32
56	4	4	5	4	2	4	4	3	30
57	3	3	4	4	3	4	4	4	29
58	2	3	4	4	2	4	4	3	26
59	4	3	1	5	4	4	4	3	28
60	5	3	4	3	3	4	4	2	28

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

JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK KUALITAS LAYANAN (KFC)

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
2	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	41
3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	41
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	42
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	40
8	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44
9	4	4	3	4	4	3	2	4	2	5	33
10	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	38
11	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	41
12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	41
13	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	39
14	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	42
15	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
16	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	34
17	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	41
18	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	41
19	4	3	3	3	5	4	3	2	4	4	35
20	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	44
21	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	30
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	43
24	4	4	3	5	5	5	3	2	4	3	39
25	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	44
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40
27	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	37
28	4	5	3	5	4	5	5	4	5	1	41
29	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2	35
30	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	41

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	TOTAL
31	4	4	2	4	4	5	2	2	5	2	34
32	5	4	3	5	5	4	2	4	4	2	38
33	4	5	2	4	4	5	4	2	4	2	36
34	4	5	2	4	4	5	3	2	4	4	37
35	4	4	3	4	5	3	2	4	4	1	34
36	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	36
37	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	37
38	4	5	4	5	4	4	2	3	4	4	39
39	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	41
40	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	40
41	4	5	4	4	4	5	2	2	4	2	36
42	4	4	2	4	4	5	2	4	4	4	37
43	4	4	4	5	4	5	2	4	4	2	38
44	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	38
45	4	5	2	4	5	4	3	3	4	4	38
46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
47	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	35
48	4	4	2	4	5	4	3	2	4	4	36
49	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	38
50	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
51	4	2	2	4	4	5	2	2	4	4	33
52	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	37
53	4	2	2	4	5	4	2	2	4	4	33
54	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	37
55	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	35
56	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
57	4	5	4	4	5	5	2	2	4	2	37
58	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	37
59	4	4	3	3	3	4	3	2	3	1	30
60	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35

tanpa izin IBIKKG.

menyebutkan sumber:
laporan
jmlah, penyusunan
dalam bentuk apapun

Institut Bisni



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisni

JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK PROMOSI (KFC)

No	Pro 1	Pro 2	Pro 3	Pro 4	Pro 5	Pro 6	Pro 7	TOTAL
31	3	4	4	5	4	4	4	28
32	4	4	2	4	3	4	2	23
33	2	2	4	4	4	4	4	24
34	4	4	5	4	2	4	4	27
35	2	2	5	4	3	4	4	24
36	4	4	4	5	4	3	2	26
37	4	2	4	5	4	4	4	27
38	3	4	4	4	4	5	4	28
39	4	3	5	4	4	4	3	27
40	4	4	2	2	3	3	4	22
41	4	3	3	4	2	4	4	24
42	2	2	4	4	4	3	4	23
43	3	4	4	4	4	5	2	26
44	4	4	5	4	4	4	4	29
45	4	2	4	4	3	2	3	22
46	5	4	5	4	5	4	5	32
47	4	4	4	5	4	4	2	27
48	3	4	4	5	4	3	3	26
49	2	4	4	4	2	4	4	24
50	3	3	4	5	4	4	3	26
51	4	4	4	4	3	4	2	25
52	4	3	4	3	4	4	4	26
53	4	4	4	4	2	4	2	24
54	4	3	4	3	4	4	4	26
55	4	2	5	4	4	4	4	27
56	4	2	4	4	2	4	2	22
57	4	4	4	5	4	4	4	29
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	3	2	2	3	1	1	1	13
60	3	4	4	3	2	3	4	23

No	Pro 1	Pro 2	Pro 3	Pro 4	Pro 5	Pro 6	Pro 7	TOTAL
1	5	4	5	5	5	5	5	34
2	4	3	5	5	4	5	3	29
3	4	4	5	5	4	5	4	31
4	3	4	5	5	3	5	4	29
5	5	4	5	4	3	4	5	30
6	3	4	4	5	4	4	4	28
7	3	3	4	4	3	2	3	22
8	4	4	4	4	5	5	4	30
9	2	4	4	3	2	4	2	21
10	2	2	4	4	4	5	5	26
11	3	3	4	4	3	2	2	21
12	3	3	5	3	2	3	2	21
13	5	4	5	5	5	4	3	31
14	4	5	4	4	4	5	4	30
15	4	5	4	4	5	4	5	31
16	2	4	3	4	4	4	4	25
17	4	4	4	4	4	3	3	26
18	3	4	3	4	5	4	3	26
19	2	2	4	4	3	4	3	22
20	4	4	4	5	3	4	4	28
21	4	4	4	4	3	4	3	26
22	3	3	4	4	4	4	4	26
23	4	4	4	4	3	4	3	26
24	3	4	4	3	3	4	2	23
25	5	5	4	4	4	3	3	28
26	4	3	4	4	3	3	3	24
27	3	4	4	4	3	4	5	27
28	4	3	5	5	4	3	3	27
29	4	4	4	4	3	4	4	27
30	3	3	4	4	4	5	3	26



JAWABAN 120 RESPONDEN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN (KFC)

No	KPK 1	KPK 2	KPK 3	KPK 4	KPK 5	KPK 6	KPK 7	KPK 8	TOTAL
31	4	4	4	4	3	4	5	4	32
32	4	5	4	4	5	4	4	4	34
33	4	5	4	3	4	4	5	5	34
34	4	4	4	4	5	4	5	4	34
35	5	3	2	3	4	4	5	5	31
36	4	4	3	4	4	4	4	4	31
37	4	4	4	4	4	3	5	5	33
38	4	5	4	4	4	4	5	4	34
39	4	4	4	5	4	4	5	4	34
40	4	5	2	4	5	4	4	5	33
41	4	2	2	5	4	4	5	4	30
42	4	5	4	4	4	4	4	5	34
43	4	2	4	4	5	4	5	4	32
44	4	5	4	4	4	5	4	4	34
45	4	4	2	5	4	4	4	4	31
46	5	4	5	4	5	4	5	4	36
47	4	5	4	4	4	3	4	4	32
48	4	4	4	5	5	4	5	4	35
49	4	4	4	4	4	4	5	4	33
50	5	4	4	4	4	4	4	4	33
51	4	2	4	3	4	3	5	5	30
52	4	4	2	4	4	4	5	4	31
53	4	2	2	3	4	4	5	5	29
54	4	4	4	4	4	4	4	5	33
55	4	4	4	4	4	4	4	5	33
56	4	3	2	3	4	4	5	4	29
57	4	2	4	3	4	4	5	5	31
58	4	4	4	4	4	4	4	5	33
59	4	4	3	3	3	3	4	3	27
60	4	3	4	4	3	3	4	5	30

No	KPK 1	KPK 2	KPK 3	KPK 4	KPK 5	KPK 6	KPK 7	KPK 8	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	4	4	4	5	5	5	4	35
3	4	5	3	5	4	4	5	5	35
4	5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	5	4	3	4	4	3	3	4	30
6	3	4	4	3	4	3	4	4	29
7	5	5	4	4	4	4	4	4	34
8	4	5	5	3	5	4	5	5	36
9	3	4	4	4	4	3	2	3	27
10	4	5	4	2	4	4	4	4	31
11	4	4	3	4	4	4	2	3	28
12	4	4	3	4	3	4	5	4	31
13	4	4	4	4	5	4	5	5	35
14	5	5	5	5	4	5	5	5	39
15	5	5	5	4	5	5	4	5	38
16	4	4	4	3	4	3	4	3	29
17	4	4	4	3	4	4	4	4	31
18	4	4	5	4	4	3	5	4	33
19	4	4	3	3	3	4	5	3	29
20	4	5	4	5	4	5	5	5	37
21	4	3	4	4	3	3	4	3	28
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	5	5	3	3	4	5	4	3	32
24	4	4	3	4	4	4	3	4	30
25	5	5	5	5	5	4	4	4	37
26	4	4	3	3	4	4	5	5	32
27	5	4	4	4	4	4	4	4	33
28	5	5	4	5	5	5	4	4	37
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	5	5	5	5	4	5	5	4	38

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

Institut Bisnis

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.



Uji-Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,535	2,126

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	631,585	3	210,528	46,569	,000 ^b
	Residual	524,407	116	4,521		
	Total	1155,992	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan keadaannya dan menyebarkan sumber penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
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.



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,553	2,358		2,355	,020
Kualitas Produk	,298	,073	,285	4,067	,000
Kualitas Layanan	,341	,057	,451	5,944	,000
Promosi	,165	,059	,197	2,813	,006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26,28	38,82	32,51	2,304	120
Residual	-5,115	6,344	,000	2,099	120
Std. Predicted Value	-2,705	2,741	,000	1,000	120
Std. Residual	-2,406	2,983	,000	,987	120

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =RES_1
MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,09923361
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,055
	Negative	-,035
Kolmogorov-Smirnov Z		,602
Asymp. Sig. (2-tailed)		,861

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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



2. Uji Multikolinieritas

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,535	2,126

a. Predictor: (Constant), Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	631,585	3	210,528	46,569	,000 ^b
	Residual	524,407	116	4,521		
	Total	1155,992	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Penulisan 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.



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,553	2,358		2,355	,020		
Kualitas Produk	,298	,073	,285	4,067	,000	,797	1,255
Kualitas Layanan	,341	,057	,451	5,944	,000	,680	1,470
Promosi	,165	,059	,197	2,813	,006	,795	1,258

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heterokedastisitas

Nonparametric Correlations

Correlations

		Kualitas Produk	Kualitas Layanan	Promosi	ABS_RES
Kualitas Produk	Correlation	1,000	,374**	,247**	,096
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,007	,297
Kualitas Layanan	N	120	120	120	120
	Correlation	,374**	1,000	,437**	,068
	Coefficient				
Promosi	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,464
	N	120	120	120	120
	Correlation	,247**	,437**	1,000	,015
ABS_RES	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	.	,874
	N	120	120	120	120
ABS_RES	Correlation	,096	,068	,015	1,000
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	,297	,464	,874	.
ABS_RES	N	120	120	120	120

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

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.



Uji Autokorelasi

NPar Tests

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,08768
Cases < Test Value	60
Cases >= Test Value	60
Total Cases	120
Number of Runs	54
Z	-1,283
Asymp. Sig. (2-tailed)	,199

a. Median

Uji Regresi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739 ^a	,546	,535	2,126

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



ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1.	Regression	631,585	3	210,528	46,569	,000 ^b
	Residual	524,407	116	4,521		
	Total	1155,992	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
	(Constant)	5,553	2,358		2,355	,020
	Kualitas Produk	,298	,073	,285	4,067	,000
	Kualitas Layanan	,341	,057	,451	5,944	,000
	Promosi	,165	,059	,197	2,813	,006

a. Dependent Variable: Kepuasan 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Desy. Permata Sariy
NIM : 21130528
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Alamat lengkap : Jl. Sunter Indah Raya , RT 18 / RW 10 , Sunter Jaya , TJ
Priok , Jakarta utara
Kode Pos : 14360
Telp. Kantor : -
Telp. Rumah : -
No. HP : 08991661589

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, 12 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan,



Desy Permata Sariy

(Nama Lengkap)

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

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