

LAMPIRAN

PRA KUESIONER

Hak cipta
Dengan hormat,

Hak cipta milik IBI
Dengan hormat,

Kepada saudara/i responden, saya Michelle mahasiswi Kwik Kian Gie School Of Business yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi mengenai “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut Mal Of Indonesia Kelapa Gading, Jakarta Utara”. Oleh karena itu, saya memohon bantuan saudara/i untuk mengisi sejumlah pernyataan yang diajukan berikut ini. Atas perhatian dan kerja sama nya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Berilah tanda ✓ pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju **S** : Setuju

S : Setuju

: Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

tur

SS : Sangat Setuju

• Netral

Apakah anda pernah membeli dan mengonsumsi produk Pizza Hut di Mall Of Indonesia,

Kelapa Gading, Jakarta Utara?

- a. Ya
 - b. Tidak



Variabel Kualitas Layanan

(C)

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

1. Karyawan Pizza Hut dapat diandalkan dalam menangani setiap kebutuhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. STS
b. TS
c. N
d. S
e. SS

2. Karyawan Pizza Hut merespon dengan cepat terhadap permintaan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. STS
b. TS
c. N
d. S
e. SS

3. Karyawan Pizza Hut yang telah kompeten dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. STS
b. TS
c. N
d. S
e. SS

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,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Karyawan Pizza Hut memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

a. **CSTS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Karyawan Pizza Hut berpenampilan rapi, menarik dan sopan.

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

6. Pizza Hut memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi dan menarik untuk dilihat.

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

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



Variabel Kepuasan Pelanggan

(C)

Hak cipta milik IBKKG

(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

STS

TS

N

S

SS

7. Varian rasa Pizza Hut yang lebih beragam dibanding merk lainnya.
- a. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang STS
- b. Makana dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah. TS
- c. Makanan dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah. N
- d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, SS
- e. Pilihan topping yang ditawarkan Pizza Hut beragam. SS

8. Makana dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah.

a. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang STS

b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, TS

c. Makanan dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah. N

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, S

e. Pilihan topping yang ditawarkan Pizza Hut beragam. SS

9. Pilihan topping yang ditawarkan Pizza Hut beragam.

a. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang STS

b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, TS

c. Makanan dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah. N

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, S

e. Pilihan topping yang ditawarkan Pizza Hut beragam. SS

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



10. Rasa makanan dan minuman yang ditawarkan Pizza Hut selalu sama pada setiap outlet.

Hak cipta STS
outlet. TS

b. Hak cipta milik IBIKKG N

c. Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie S

d. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang SS

e. Hak Cipta milik IBIKKG STS

11. Kualitas makanan Pizza Hut sesuai dengan standard yang ditentukan.

Hak cipta STS
milik IBIKKG TS

c. Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie N

d. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang S

e. Hak cipta milik IBIKKG SS

12. Desain kemasan produk Pizza Hut menarik.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie STS

b. Hak cipta milik IBIKKG TS

c. Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie N

d. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang S

e. Hak cipta milik IBIKKG SS

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.



13. Harga yang bersaing ketat dengan produk pesaing.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

14. Rasa bangga membeli produk Pizza Hut sebagai simbol gaya hidup bagi anak muda.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

15. Pizza Hut telah dikenal oleh masyarakat luas dan telah memiliki brand image yang baik di benak masyarakat.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

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,
 - 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)

16. Dalam proses pembelian, pembeli tidak perlu menunggu pesanan secara lama.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel Loyalitas Pelanggan

17. Melakukan pembelian secara berulang produk Pizza Hut karena merasa sesuai

dengan selera.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

18. Ingin selalu mengunjungi outlet Pizza Hut cabang baru

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

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.

19. Tetap membeli Pizza Hut walaupun ada pizza lain yang harganya lebih murah bila dibandingkan dengan Pizza Hut.

d

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

20. Merekomendasikan secara positif produk Pizza Hut kepada orang lain.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

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 2

DATA PRA KUESIONER

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

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

No	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6
1	2	2	2	3	4	4
2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4
4	1	1	2	2	3	3
5	4	4	5	4	4	4
6	3	4	3	3	5	4
7	4	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	3
9	1	1	1	1	2	2
10	2	2	2	3	5	5
11	4	5	5	3	4	3
12	4	4	5	4	4	4
13	2	2	3	3	2	3
14	3	1	3	2	4	4
15	3	3	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	2	2	2	2	4	4
18	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	5	4
20	2	2	2	4	3	2
21	4	4	3	3	4	4
22	2	2	2	2	2	2
23	2	1	2	3	3	3
24	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4
26	3	2	4	2	4	5
27	4	4	4	4	4	4
28	4	2	3	3	4	4
29	5	5	5	5	5	5
30	2	2	2	2	2	2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendanumkar dan menyebutkan sumber:
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- 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



LAMPIRAN 3

PRA KUESIONER

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

(C) Hak Cipta

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
1. Dilakukan pengembangan dan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	3	2	4	2	4	4	2	2	5	1
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	6	4	5	5	4	4	4	2	5	3
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	7	3	3	2	4	3	3	2	3	2
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	8	5	5	3	3	4	4	4	5	3
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	10	4	5	5	4	5	3	5	3	3
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	11	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	12	3	4	2	2	2	1	5	2	2
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	13	4	2	4	2	2	1	4	2	2
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	14	5	4	5	4	5	3	2	4	3
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	15	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	16	4	5	4	5	3	4	4	5	4
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	17	4	2	4	2	4	2	4	4	2
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	19	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	20	4	2	4	4	3	2	3	1	4
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	21	5	2	3	4	4	5	2	4	3
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	23	2	2	4	3	4	1	2	5	2
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	24	4	5	5	4	5	5	5	5	4
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	25	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	26	3	3	5	3	3	1	1	5	3
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	27	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	28	3	3	4	3	4	3	2	4	2
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	29	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Dilakukan pengembangan hanya untuk kepentingan pendidikan	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- a. 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

PRA KUESIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

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

No	L1	L2	L3	L4
1	4	2	1	4
2	3	3	3	3
3	4	3	4	4
4	3	2	1	3
5	4	4	4	5
6	4	2	5	4
7	3	2	2	3
8	3	2	2	2
9	1	1	1	1
10	4	2	4	4
11	5	2	4	4
12	4	4	4	4
13	4	2	1	3
14	3	2	2	3
15	3	3	2	3
16	4	5	5	5
17	2	2	2	4
18	3	3	3	3
19	5	5	5	5
20	4	1	1	4
21	3	2	1	3
22	2	2	2	2
23	4	2	1	4
24	5	4	4	4
25	5	5	4	4
26	3	1	1	3
27	3	3	4	4
28	3	2	2	3
29	4	4	4	4
30	3	3	3	3

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

(C) 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

UJI VALIDITAS PRA KUESIONER

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp_1	16.6000	18.386	.891	.882
kp_2	16.7333	17.651	.811	.897
kp_3	16.5000	18.466	.848	.889
kp_4	16.5667	20.530	.769	.901
kp_5	16.0333	21.275	.684	.912
kp_6	16.0667	22.064	.608	.921

LAMPIRAN 6

UJI RELIABILITAS PRA KUESIONER

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	6

LAMPIRAN 7

UJI VALIDITAS PRA KUESIONER

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp1	30.9000	57.403	.743	.902
kp2	31.0333	56.240	.745	.902
kp3	30.6333	58.516	.646	.908
kp4	31.0333	57.068	.690	.905
kp5	30.8667	58.533	.693	.905
kp6	30.8000	56.924	.786	.900
kp7	31.4000	54.593	.721	.903
kp8	31.2667	57.030	.527	.918
kp9	30.5333	57.982	.614	.909
kp10	31.4333	56.254	.760	.901

LAMPIRAN 8

UJI RELIABILITAS PRA KUESIONER

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	10

LAMPIRAN 9

UJI VALIDITAS PRA KUESIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

© 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.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
lo1	8.9000	9.403	.678	.840
lo2	9.7333	7.995	.743	.809
lo3	9.6667	6.713	.747	.824
lo4	8.9000	9.266	.749	.819

LAMPIRAN 10

UJI RELIABILITAS PRA KUESIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

LAMPIRAN 11

KUESIONER

Hak cipta
Dengan hormat,

Hak cipta milik IBI
Dengan hormat,

Kepada saudara/i responden, saya Michelle mahasiswi Kwik Kian Gie School Of Business yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut Mal Of Indonesia Kelapa Gading, Jakarta Utara”. Oleh karena itu, saya memohon bantuan saudara/i untuk mengisi sejumlah pernyataan yang diajukan berikut ini. Atas perhatian dan kerja sama nya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk: Berilah tanda \checkmark pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju **S** : Setuju

S : Setuju

: Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

tu

SS : Sangat Setuju

• Netral

Apakah anda pernah membeli dan mengonsumsi produk Pizza Hut di Mal Of Indonesia,

Kelapa Gading, Jakarta Utara?

- c. Ya
 - d. Tidak

Variabel Kualitas Layanan

(C)

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

a. STS
b. TS
c. N
d. S
e. SS

1. Karyawan Pizza Hut dapat diandalkan dalam menangani setiap kebutuhan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. STS
b. TS
c. N
d. S
e. SS

2. Karyawan Pizza Hut merespon dengan cepat terhadap permintaan pelanggan.

a. STS
b. TS
c. N
d. S
e. SS

3. Karyawan Pizza Hut yang telah kompeten dalam melayani kebutuhan pelanggan.

a. STS
b. TS
c. N
d. S
e. SS

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.



4. Karyawan Pizza Hut memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

a. **CSTS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Karyawan Pizza Hut berpenampilan rapi, menarik dan sopan.

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

6. Pizza Hut memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi dan menarik untuk dilihat.

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

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

Variabel Kepuasan Pelanggan

(C)

Hak cipta milik IBKKG

(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

STS

TS

N

S

SS

7. Variasi rasa Pizza Hut yang lebih beragam dibanding merk lainnya.

a. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Makanan dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah.

c. Makna dan makna yang ditawarkan Pizza Hut beragam.

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

e. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

8. Makanan dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah.

a. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Makanan dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah.

c. Makna dan makna yang ditawarkan Pizza Hut beragam.

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

e. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

9. Pilihan topping yang ditawarkan Pizza Hut beragam.

a. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Makanan dan minuman yang dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah.

c. Makna dan makna yang ditawarkan Pizza Hut beragam.

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

e. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

10. Rasa makanan dan minuman yang ditawarkan Pizza Hut selalu sama pada setiap

outlet.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

11. Kualitas makanan Pizza Hut sesuai dengan standard yang ditentukan.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

12. Desain kemasan produk Pizza Hut menarik.

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

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.





13. Harga yang bersaing ketat dengan produk pesaing.

a. **C**STS

b. **Hak cipta** TS

c. **N**S

d. **S**SS

e. **IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)** SS

14. Rasa bangga membeli produk Pizza Hut sebagai simbol gaya hidup bagi anak muda.

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**S

d. **S**SS

e. **SS**

15. Pizza Hut telah dikenal oleh masyarakat luas dan telah memiliki brand image yang

baik di benak masyarakat.

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**S

d. **S**SS

e. **SS**

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.



16. Dalam proses pembelian, pembeli tidak perlu menunggu pesanan secara lama.

a. **C**STS

b. **H**TS

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel Loyalitas Pelanggan

17. Melakukan pembelian secara berulang produk Pizza Hut karena merasa sesuai dengan selera.

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

18. Ingin selalu mengunjungi outlet Pizza Hut cabang baru

a. **STS**

b. **TS**

c. **N**

d. **S**

e. **SS**

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.

19. Tetap membeli Pizza Hut walaupun ada pizza lain yang harganya lebih murah bila dibandingkan dengan Pizza Hut.

(d)

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

20. Merekomendasikan secara positif produk Pizza Hut kepada orang lain.

(e)

a. STS

b. TS

c. N

d. S

e. SS

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

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

- a. 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

LAMPIRAN 12 Data Kesiapan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	KP ₁	KP ₂	KP ₃	KP ₄	KP ₅	KP ₆	KP ₇	KP ₈	KP ₉	KP ₁₀	L1	L2	L3	L4
1	2	2	3	4	4	5	5	3	3	4	2	3	1	2
2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	3	2	3
3	4	4	5	4	4	5	3	3	2	5	2	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2
5	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	2	3	3	4	4	4	3	2	5	2	2	2	3
7	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3
9	4	4	3	3	4	3	2	4	4	1	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4
11	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
12	4	4	3	2	5	5	2	2	4	4	2	5	1	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
14	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
17	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
22	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4

- 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.



Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie									
Hak Cipta Dijungut Undang-Undang									
Dilarang mengkopasi sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dan nyatakan sumber.									
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	3	4	3	5	3
30	3	3	2	4	4	2	4	3	4
31	3	4	3	4	2	5	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	3
33	3	2	3	2	4	4	5	4	5
34	3	4	4	4	5	4	4	4	4
35	2	4	4	4	5	2	4	5	2
36	4	3	3	4	4	2	4	3	4
37	3	4	3	3	4	4	5	4	5
38	3	2	4	3	4	4	3	3	3
39	3	2	4	4	4	3	4	3	3
40	2	2	2	3	3	4	4	4	3
41	2	3	2	3	4	2	3	4	3
42	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	2	1	2	3	4	4	2	5	2
44	3	4	4	4	3	4	4	3	3
45	2	1	2	2	4	4	2	2	1
46	3	4	4	3	4	5	4	5	4
47	1	1	1	2	2	1	1	1	1
48	2	2	2	3	5	4	5	3	4
49	4	5	3	4	4	5	5	5	2
50	4	4	5	4	4	4	4	4	4
51	2	2	3	3	4	5	3	2	1
52	3	2	3	3	4	4	3	2	3
53	2	2	2	4	3	2	4	2	4

b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendekatan, penelitian, penusaikan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta milik KKGD (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kie)									
Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kie									
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	5	3	5	4	5
57	4	4	4	4	5	3	5	4	5
58	2	4	2	4	1	1	2	4	3
59	4	3	4	4	3	4	5	5	4
60	3	3	4	4	4	4	2	4	3
61	4	4	4	5	4	4	5	4	4
62	3	4	4	4	4	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	4	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	3	4	4	4	5	4	5
66	4	4	3	4	4	3	4	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	5	4	4	4	4	3
69	2	4	4	3	4	4	4	4	3
70	3	3	4	4	4	4	5	3	3
71	4	4	4	5	5	5	4	4	5
72	4	4	4	5	4	3	4	4	4
73	4	4	3	5	5	4	4	5	4
74	4	4	4	4	5	5	4	5	3
75	4	4	4	4	4	4	5	3	4
76	3	3	3	4	4	3	4	4	3
77	4	4	4	3	4	5	4	5	3
78	4	4	4	4	5	4	2	4	4
79	5	4	5	4	5	5	4	4	1
80	3	4	3	2	3	3	2	3	2
81	4	4	3	4	5	4	2	4	3
82	2	2	2	4	4	2	4	4	2
83	4	4	4	4	5	5	4	5	3

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

penutisan klinik dan menjauhi suatu masalah.

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

Hak Cipta milik BKKD Institut Bisnis dan Informatika Kwick Kian Gie		Hak Cipta milik BKKD Institut Bisnis dan Informatika Kwick Kian Gie		Hak Cipta milik BKKD Institut Bisnis dan Informatika Kwick Kian Gie		Hak Cipta milik BKKD Institut Bisnis dan Informatika Kwick Kian Gie		Hak Cipta milik BKKD Institut Bisnis dan Informatika Kwick Kian Gie		Hak Cipta milik BKKD Institut Bisnis dan Informatika Kwick Kian Gie	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
93	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
94	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4



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

LAMPIRAN 13

ANALISIS DESKRIPTIF

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

reliability					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	18	18.0	18.0	19.0
	3.00	39	39.0	39.0	58.0
	4.00	39	39.0	39.0	97.0
	5.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

responsiveness					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	16	16.0	16.0	19.0
	3.00	23	23.0	23.0	42.0
	4.00	53	53.0	53.0	95.0
	5.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

assurance					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	13	13.0	13.0	14.0
	3.00	31	31.0	31.0	45.0
	4.00	46	46.0	46.0	91.0
	5.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

emphaty_1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	11	11.0	11.0	12.0
	3	35	35.0	35.0	47.0
	4	47	47.0	47.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

tangibles_1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	19	19.0	19.0	23.0
	4	56	56.0	56.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

tangibles_2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	7	7.0	7.0	8.0
	3	22	22.0	22.0	30.0
	4	55	55.0	55.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 14

ANALISIS DESKRIPTIF

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - 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

performance_1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	2	12	12.0	12.0	12.0
	3	25	25.0	25.0	37.0
	4	41	41.0	41.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

durability					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	18	18.0	18.0	19.0
	3.00	22	22.0	22.0	41.0
	4.00	52	52.0	52.0	93.0
	5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

feature					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	2.0	2.0	3.0
	3.00	17	17.0	17.0	20.0
	4.00	55	55.0	55.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

(C) Hak cipta milik IBI KKKG (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

reliabilityproduk					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	11	11.0	11.0	14.0
	3.00	25	25.0	25.0	39.0
	4.00	49	49.0	49.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

conformance					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	6	6.0	6.0	8.0
	3.00	21	21.0	21.0	29.0
	4.00	58	58.0	58.0	87.0
	5.00	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

design					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	4	4.0	4.0	7.0
	3.00	31	31.0	31.0	38.0
	4.00	56	56.0	56.0	94.0
	5.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(C) 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.

harga					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	4	4.0	4.0	4.0
	2.00	9	9.0	9.0	13.0
	3.00	32	32.0	32.0	45.0
	4.00	48	48.0	48.0	93.0
	5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

selfexpressvalue					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	9	9.0	9.0	9.0
	2.00	20	20.0	20.0	29.0
	3.00	34	34.0	34.0	63.0
	4.00	35	35.0	35.0	98.0
	5.00	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

brandimage					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	3	3.0	3.0	4.0
	3.00	13	13.0	13.0	17.0
	4.00	58	58.0	58.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



(C) 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.

kemudahan mendapat produk					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	26	26.0	26.0	29.0
	3.00	38	38.0	38.0	67.0
	4.00	27	27.0	27.0	94.0
	5.00	6	6.0	6.0	
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 15

ANALISIS DESKRIPTIF

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

© 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

pembelianulang					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	8	8.0	8.0	9.0
	3.00	25	25.0	25.0	34.0
	4.00	53	53.0	53.0	87.0
	5.00	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pembelianantarlini					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	8	8.0	8.0	8.0
	2.00	28	28.0	28.0	36.0
	3.00	36	36.0	36.0	72.0
	4.00	22	22.0	22.0	94.0
	5.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kekebalanterhadappesaing					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	5	5.0	5.0	5.0
	2.00	25	25.0	25.0	30.0
	3.00	27	27.0	27.0	57.0
	4.00	37	37.0	37.0	94.0
	5.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(C) 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.

referensi					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	4	4.0	4.0	6.0
	3.00	32	32.0	32.0	38.0
	4.00	53	53.0	53.0	91.0
	5.00	9	9.0	9.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 16

Analisis Kausal

(C)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.647	.640	.41256

- a. Predictors: (Constant), KEPUASAN_PELANGGAN, KUALITAS_PELAYANAN

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.305	2	15.153	89.028
	Residual	16.510	97	.170	
	Total	46.815	99		

- a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN
b. Predictors: (Constant), KEPUASAN_PELANGGAN, KUALITAS_PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.037	.259		-.143	.887
	KUALITAS_PELAYANAN	.193	.084	.186	2.297	.024
	KEPUASAN_PELANGGAN	.758	.092	.669	8.285	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Model dan menyebutkan sumber:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

LAMPIRAN 17

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS_PE LAYANAN	KEPUASAN_P ELANGGAN	LOYALITAS_P ELANGGAN
Hak cipta milik IB KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Normal Parameters ^{a,b}	Mean	100	100
	Most Extreme Differences	Std. Deviation	.65983	.60695
Kolmogorov-Smirnov Z Asymp. Sig. (2-tailed)	Absolute	.126	.129	.122
	Positive	.071	.077	.099
Negative	-.126	-.129	-.122	
	1.256	1.286	1.220	
	.085	.073	.102	

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

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