

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Penelitian Terdahulu

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang © Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	1	Nama Peneliti	1. Albari 2. Atika Kartikasari
		Judul Penelitian	<i>The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty</i>
		Tahun Penelitian	2019
		Sumber	AJEFB - Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business, Vol. III No. 01, ISSN: 2581-0685, e-ISSN: 2581-1177
		Variabel yang Diteliti	Variabel Bebas : Kualitas produk, Kualitas Layanan, dan Harga Variabel Terikat : Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan
		Jumlah Sampel	96 responden
		Metode Analisis	Teknik analisis deskriptif dan model regresi
		Hasil Penelitian	Kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan
	2	Nama Peneliti	1. Selamat Riyadi 2. Zaenal Abidin 3. Destella Zulmi
		Judul Penelitian	<i>The Impact of Product, Promotion and Consumer Behavior Differentiation toward T-Cash Customer Satisfaction (Case Study at Cellular Telecommunication Company in Indonesia)</i>
	Tahun Penelitian	2019	
	Sumber	<i>International Journal of Advance Research (IJAR) 7(8), 1111-1115, ISSN: 2320-5407</i>	

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

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



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Variabel yang Diteliti	Variabel Bebas : Diferensiasi Produk, Promosi, dan Perilaku Pelanggan Variabel Terikat :Kepuasan Pelanggan	
	Jumlah Sampel	200 responden	
	Metode Analisis	Statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda	
Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang	Hasil Penelitian	Diferensiasi produk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen, promosi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen, dan perilaku konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.	
	3 Nama Peneliti	1. A.H. Mahendra 2. Diah Yulisetiari 3. Arie N. Subagio	
	Judul Penelitian	<i>The Role Of Price, Promotion, And Viral Marketing In Improving Swiwings Chicken's Customer Satisfaction</i>	
	Tahun Penelitian	2019	
	Sumber	<i>International Journal of Scientific & Technology Research Volume 8, Issue 08</i>	
	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Variabel yang Diteliti	Variabel Bebas : Harga, Promosi, dan Pemasaran Viral Variabel Terikat : Kepuasan Pelanggan
		Jumlah Sampel	112 responden
Metode Analisis		Analisis regresi linier berganda	
4	Hasil Penelitian	Terdapat pengaruh positif signifikan harga, promosi, dan pemasaran viral terhadap kepuasan konsumen Fraksi Swiwings Chicken Jember; terdapat pengaruh simultan positif yang signifikan harga, promosi, dan viral marketing terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Swiwings di Jember.	
	Nama Peneliti	1. Hendro Yuwon 2. Syamswana Yuwana	
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko King di	

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.



		Malang
	Tahun Penelitian	2017
C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Sumber	Jurnal Ekonomi Manajemen, Hal 331 – 346, Volume 2, Nomor 1
	Variabel yang Diteliti	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Variabel Terikat :Kepuasan Pelanggan
Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang	Jumlah Sampel	60 responden
	Metode Analisis	Analisis regresi linier berganda
	Hasil Penelitian	Kualitas layanan dan keragaman produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada king store di Malang.
5.	Nama Peneliti	1. Xue-Liang Pei 2. Jia-Ning Guo 3. Tung-Ju Wu 4. Wen-Xin Zhou 5. Shang-Pao Yeh
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Judul Penelitian	<i>Does the Effect of Customer Experience on Customer Satisfaction Create a Sustainable Competitive Advantage? A Comparative Study of Different Shopping Situations</i>
	Tahun Penelitian	2020
	Sumber	<i>Sustainability</i> 2020,12, 7436; doi:10.3390/su12187436 w, www.mdpi.com/journal/sustainability
	Variabel yang Diteliti	Variabel Bebas : Pengalaman Pelanggan Variabel Terikat : Kepuasan Pelanggan
	Jumlah Sampel	288 orang responden
	Metode Analisis	Analisis regresi linier berganda
	Hasil Penelitian	Pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Ditanggung 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 : Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Saya Renata Refina Irsela mahasiswa tingkat akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Promosi, Keragaman Produk, dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Swalayan Giant Ekstra di Kota Harapan Indah”. Saya mohon kesediaan waktu dan mengharapkan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuisisioner dibawah ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Apakah anda pernah datang dan berbelanja di Toko Swalayan Giant Ekstra Kota Harapan Indah?

a. Ya

b. Tidak (berhenti di sini, Terima Kasih)

Sesi 1 Profil Responden

Nama : _____

Pilihlah jawaban yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan di bawah ini:

1. Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

2. Usia :

- 15 – 24 tahun
- 25 – 34 tahun
- 35 – 44 tahun
- ≥ 45 tahun



3. Pekerjaan :

- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan / Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

4. Pendapatan per bulan :

- ≤ Rp 1.000.000
- Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000
- Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000
- > Rp 5.000.000

5. Seberapa sering anda berbelanja di Toko Swalayan Giant Ekstra?

- 1 – 3 kali per bulan
- 4 – 6 kali per bulan
- 7 – 9 kali per bulan
- ≥ 10 kali per bulan

Petunjuk:

Anda dimohon untuk memilih jawaban dari pernyataan di bawah ini sesuai dengan keadaan anda secara objektif dan mewakili diri anda untuk setiap pernyataan di bawah ini.

Keterangan dari setiap pilihan adalah

1 = Sangat Tidak Setuju

4 = Setuju

2 = Tidak Setuju

5 = Sangat Setuju

3 = Netral



1. Harga

No.	Keterangan	1	2	3	4	5
1.	Saya berbelanja di Giant Ekstra karena harga produk yang ditawarkan murah.					
2.	Harga produk yang ditetapkan Giant Ekstra sesuai untuk seluruh kalangan masyarakat.					
3.	Harga produk Giant Ekstra sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.					
4.	Saya mendapatkan produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.					
5.	Saya tidak merasa terbebani dengan harga yang ditetapkan oleh Giant Ekstra.					
6.	Saya cenderung tidak membandingkan harga produk saat berbelanja di Giant Ekstra.					
7.	Berbelanja di toko swalayan Giant Ekstra cenderung lebih murah karena tidak memerlukan biaya tambahan seperti ongkos kirim.					
8.	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kenyamanan saat berbelanja.					
9.	Harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang baik.					
10.	Saya mendapatkan produk yang bermanfaat dengan harga yang sesuai.					

2. Promosi

No.	Keterangan	1	2	3	4	5
1.	Toko swalayan Giant Ekstra cukup sering memberikan promosi.					
2.	Saya sering melihat promosi toko swalayan Giant Ekstra di sosial media.					
3.	Iklan toko swalayan Giant Ekstra berkualitas.					
4.	Saya senang melihat promosi yang ditawarkan Giant Ekstra.					
5.	Saya tertarik dengan promosi yang diberikan oleh Giant Ekstra.					
6.	Promosi toko swalayan Giant Ekstra di Kota Harapan Indah membuat pelanggan mendapatkan produk dengan jumlah banyak.					
7.	Promosi toko swalayan Giant Ekstra					

1. Dilarang menjiplak atau menyalin 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.



	membuat pelanggan mendapat harga murah saat membeli produk.					
8.	Giant Ekstra memberikan banyak promosi.					
9.	Pelanggan tidak merasa terganggu dengan promosi yang diberikan toko swalayan Giant Ekstra.					
10.	Giant Ekstra memilih waktu yang tepat saat melakukan promosi.					
11.	Saya sering menemukan promosi Giant Ekstra menjelang hari besar yang dirayakan setiap tahun.					
12.	Promosi toko swalayan Giant Ekstra di Kota Harapan Indah menambah minat saya untuk berbelanja di sana.					
13.	Promosi yang diberikan Giant Ekstra sesuai dengan kebutuhan saya.					

3. Keragaman Produk

No.	Keterangan	1	2	3	4	5
1.	Saya menemukan produk yang ukurannya sesuai dengan keinginan saya.					
2.	Giant Ekstra menyediakan berbagai produk dengan ukuran yang beragam.					
3.	Giant Ekstra memiliki banyak pilihan produk dari berbagai merek.					
4.	Toko swalayan Giant Ekstra memiliki produk yang cukup lengkap.					
5.	Mudah menemukan produk yang saya butuhkan di Giant Ekstra.					
6.	Giant Ekstra menawarkan produk-produk yang terpercaya.					
7.	Produk yang dijual Giant Ekstra berasal dari merek yang terkenal dan terpercaya.					
8.	Saya percaya dengan bahan pada setiap produk yang dijual oleh Giant Ekstra.					
9.	Giant Ekstra menawarkan produk dengan bentuk dan kemasan yang beragam.					
10.	Saya tertarik membeli produk yang ditawarkan Giant Ekstra karena memiliki kemasan yang menarik.					
11.	Giant Ekstra menjual produk-produk yang berkualitas.					
12.	Giant Ekstra dikenal sebagai toko swalayan <i>modern</i> dengan produk					

1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



	berkualitas tinggi.					
13.	Saya percaya dengan kualitas produk yang dijual Giant Ekstra.					

4. Pengalaman Pelanggan

No.	Keterangan	1	2	3	4	5
1.	Saya merasa senang berbelanja di Giant Ekstra karena produknya berkualitas.					
2.	Saya percaya dengan Giant Ekstra karena produk yang ditawarkan berasal dari merek terpercaya.					
3.	Giant Ekstra menawarkan produk yang lengkap dan memiliki beragam pilihan.					
4.	Giant Ekstra memberikan kemudahan dalam berbelanja dan bertransaksi.					
5.	Prosedur layanan saat pembayaran di kasir cepat dan akurat.					
6.	Giant Ekstra memiliki ruang berbelanja yang luas.					
7.	Fasilitas yang ada pada Giant Ekstra cukup lengkap dan bekerja dengan baik.					
8.	Toko swalayan Giant Ekstra memiliki lingkungan berbelanja yang bersih, rapih, dan nyaman.					
9.	Toko swalayan Giant Ekstra mudah ditemukan dan dijangkau oleh pelanggan.					
10.	Giant Ekstra memiliki pegawai yang ramah dan baik.					
11.	Pegawai Giant Ekstra cukup cekatan dan cepat tanggap.					
12.	Pegawai bekerja dengan professional dan berpenampilan rapih.					

5. Kepuasan Pelanggan

No.	Keterangan	1	2	3	4	5
1.	Harga, promosi, produk, dan layanan Giant Ekstra sesuai dengan harapan saya.					
2.	Pengalaman saya berbelanja di Giant Ekstra sangat memuaskan.					
3.	Saya memperoleh nilai dan manfaat yang sesuai dengan keinginan saat berbelanja di toko swalayan Giant Ekstra.					



4.	Saya merasa nyaman saat berbelanja di toko swalayan Giant Ekstra.					
5.	Saya merasa senang saat berbelanja di toko swalayan Giant Ekstra.					
6.	Saya bersedia untuk berbelanja lagi di Giant Ekstra.					
7.	Saya merasa puas dengan toko swalayan Giant .					
8.	Saya berkeinginan untuk memberikan ulasan positif terhadap Giant Ekstra.					
9.	Saya bersedia untuk merekomendasikan Giant Ekstra kepada orang lain.					

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin 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 3 : Data Kuesioner Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan per bulan	Seberapa sering anda berbelanja di Toko Swalayan Giant Ekstra?
Olivia	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Surya	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Zef	Pria	35 – 44 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan
Ahmad	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Delby	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Rudyanoro	Pria	≥ 45 tahun	Lainnya	> Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan
Wieke	Wanita	25 – 34 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Jenni	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Meliani	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Eris	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Ignatius Haryanto	Pria	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Yohanes	Pria	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
M B	Pria	35 – 44 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Virgi	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Rennisse Dessia Linflowe	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Ferry Himawan	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Herwin Chandra	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Devita	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Everiany	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
LEONARDUS E	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Grachella	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Filia	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
David Putra	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Cindy	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Okta	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Dewi Ratnawati	Wanita	15 – 24 tahun	Lainnya	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian isi dari karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Herbeth	Pria	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Albertus Ang Hartono	Pria	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Maria	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Indri	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Jonathan	Pria	35 – 44 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Batman Servi	Pria	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan
Benny suryans	Pria	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Firdausi	Pria	≥ 45 tahun	Lainnya	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Reiner Himawan	Pria	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan
Dedi	Pria	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Jeffy	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Kezia	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Glory	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Eni Romdoni	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Susi Susanti Simbolon	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Dela	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Gloria Kristy	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Oqi	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
anastasia	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Alief Umar	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Natanael	Pria	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Gerem Christopher Matius	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Diana Octavia	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Rusli Surya	Pria	≥ 45 tahun	Lainnya	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Hansen Aristo	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
LUSIANA RUSLI	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Alvin Alexander	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Antonio Christia	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Joanito Kurniawan	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan

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.



Dimo	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Edward carlos	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Elang Bima Satria Sorongan	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Andi	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Anto	Pria	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan
Nathania Elvira	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Risa	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	7 – 9 kali per bulan
Christy Princessa	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Feren	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Kevin Renjiro	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Audre	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Dominikus yosia	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Michael Parlie	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Jeff	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
DYLAN HARIS	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Victorio	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Livia	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Cecilia	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Steven	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Samuel	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Alvin	Pria	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Theresa Stefany	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Genia	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Renza	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
A	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Tiara Josephine Gracienta	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Dominic Caroline	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
michael kasim	Pria	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	7 – 9 kali per bulan
Calvin	Pria	15 – 24	Pelajar /	Rp 1.000.001 – Rp	1 – 3 kali per

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.



		tahun	Mahasiswa	3.000.000	bulan
RIKA	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Stiven	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Jessica Florencia	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Risma Hidayanti K	Wanita	35 – 44 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan
Ichu	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Randy (Mitra Sejati Kontraktor)	Pria	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Fery	Pria	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Stevenius	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Michellia	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Rafael Limawal	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Chacha	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Kenzie	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	≥ 10 kali per bulan
Cerlina	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
kevin surya	Pria	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Febby	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Hanna Untario	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Difdha	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Chinthia Putri	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Arens Gilbert Daeli	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Novel	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Hazael	Pria	15 – 24 tahun	Lainnya	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Kezia	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Garry Ardhinata	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Nancy	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
rio lorentza	Pria	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Vanka	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp 1.000.000	1 – 3 kali per bulan
Elly	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan
Sally	Wanita	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	4 – 6 kali per bulan

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.



Brian	Pria	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Carissa I	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Sudiharto	Pria	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Feli	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Henina Nooryanthi	Wanita	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Shirleen	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Paul	Pria	35 – 44 tahun	Karyawan / Wirausaha	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Herlina	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Vina	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Marlin	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Misi	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Erni surya	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Susy	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Juli	Wanita	≥ 45 tahun	Ibu Rumah Tangga	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Ruth Septiani	Wanita	15 – 24 tahun	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000	1 – 3 kali per bulan
Luna	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Kikie	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Cilla	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Lina	Wanita	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Dinda	Wanita	15 – 24 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Julnia Mangule	Wanita	25 – 34 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan
Fransoluod	Pria	≥ 45 tahun	Karyawan / Wirausaha	> Rp 5.000.000	1 – 3 kali per bulan

Sumber: Google Form

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 4 : Data Respon Kuesioner Harga (X1)

	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10
1.	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5
2.	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4
3.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
4.	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
5.	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
6.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7.	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9.	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4
10.	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13.	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
14.	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5
15.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
16.	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4
17.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
19.	5	5	5	5	4	1	5	3	3	4
20.	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5
21.	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
22.	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4
23.	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
24.	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
25.	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4
26.	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2
27.	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4
28.	5	5	5	5	5	2	4	4	3	4
29.	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3
30.	2	1	4	2	1	5	2	1	2	4
31.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34.	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
35.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36.	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4
37.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39.	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
40.	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4

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

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



3	3	3	3	4	3	2	3	2	2
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	5	5	4	3	4
3	3	4	4	3	2	3	4	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	3	4	4	5	3
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
3	5	4	4	4	1	5	5	5	4
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	5	4	3
2	3	4	2	4	2	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	2	4	2	4	5	2	3	3	4
2	3	4	3	3	5	5	5	5	4
3	4	3	3	4	1	4	2	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	5	5	4	4	2	3	3	3	4
4	4	3	4	4	2	4	2	4	4
4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	5	4
3	2	4	4	5	5	3	5	5	5
3	4	3	3	4	3	4	3	5	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	1	4	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

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



4	4	3	3	4	2	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	2	5	5	4	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	2	3	4	4	3	3	3	4	4
4	5	4	3	4	2	2	4	4	4
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	2	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	3	3	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	3	4	4	4	2	4	4	3	4
4	3	4	4	3	2	2	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	2	5	4	4	3
3	4	4	3	5	5	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	3	5	3	5	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	4	4	3	2	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5	2	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber.

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



4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	5	4	4	4

Sumber: *Google Form*

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang melindungi Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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 : Data Respon Kuesioner Promosi (X2)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
2	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5
4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	1	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4
10	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3
13	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
14	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
19	5	1	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4
20	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
21	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
22	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4
23	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
25	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3
26	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
28	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	5	2	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	2	2	2	2	2	5	4	4	4	1	1	2
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3

1. Dilarang menuliskan nama atau identitas diri pada kolom komentar atau jawaban lainnya.
2. Dilarang menuliskan nama atau identitas diri pada kolom komentar atau jawaban lainnya.

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



3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	3	2	1	3	3	4	3	5	2	5
4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	5	2	3
4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4
5	3	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3
3	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4
4	2	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
3	1	2	4	4	4	5	3	4	2	2	3	3
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5
4	2	1	2	4	4	4	4	3	4	1	2	4
4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3
4	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3
3	3	1	3	3	4	4	4	4	2	5	2	2
4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	5	3	3
4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	5
4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	1	3	3	1	2	3	4	4	3	4	2	2
4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

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

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber.

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



4	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3
4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3
4	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2
4	1	3	3	3	1	2	1	5	1	1	5	4
3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4
4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	4	2	3	2	5	4	3	3	2
2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4
2	3	5	4	3	3	4	4	5	2	4	4	3
4	1	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4
4	1	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4

Sumber: *Google Form*

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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





LAMPIRAN 6 : Data Respon Kuesioner Keragaman Produk (X3)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4
4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	5	3	1	4	4	2	5	1	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

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



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3
4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4
3	3	4	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	4	4	5
4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.

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



4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
4	2	1	1	1	3	4	3	2	3	3	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	3	3	2	5	3	3	3	2
4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	3	5	5	5	5	2	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4
4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4
3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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

4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Sumber: *Google Form*

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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



LAMPIRAN 7 : Data Respon Kuesioner Pengalaman Pelanggan (X4)

	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3
5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
14	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	2	3	1	4	3	4	4	2	2	3
3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	5	5	2	4	2	3	4	3	2	4
3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
4	3	5	5	2	5	4	3	5	3	3	4
4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	4	2	5	3	3	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

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

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapatkan dan menyebutkan sumber.

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



4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
3	3	1	4	4	5	4	4	4	4	3	3
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4
3	3	2	5	2	5	3	4	5	4	4	3
4	4	4	5	2	5	2	5	5	2	2	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
4	3	4	3	2	5	3	3	5	4	2	3
4	4	5	3	1	4	4	4	5	3	2	4
4	4	4	4	2	4	3	2	5	3	3	3
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.

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

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4

Sumber: *Google Form*

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menyalin ulang isi dari dokumen ini tanpa izin IBI KKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.

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





LAMPIRAN 8 : Data Respon Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9
1	4	4	3	3	5	5	5	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	3	5
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	4	5	4	3	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	4	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	4	4	5	4	3	3	4	5	5
14	4	4	4	4	3	5	4	5	5
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	4	3	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

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



4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	5	4	2	3
5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	5	4	4	3	4	4
4	3	2	3	4	4	2	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	4
2	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	3	3	4	2	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber:

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



4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	3	3	4	3	3	4	3	2
4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	4	3	3	3	4	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	1
4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	3	4	3	3	4	3	2	3
4	3	4	4	2	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	3	5	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	3	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	3	3
4	3	4	5	5	4	5	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber:

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



4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3

Sumber: *Google Form*

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, 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 9 : Uji Validitas

A. Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	34.49	21.146	.539	.841
H2	34.26	20.631	.564	.839
H3	34.10	21.392	.665	.834
H4	34.26	20.555	.647	.832
H5	34.10	21.195	.626	.835
H6	34.60	21.166	.284	.879
H7	34.24	20.639	.552	.840
H8	34.24	20.578	.639	.833
H9	34.21	20.592	.652	.832
H10	34.12	20.925	.684	.831

B. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	44.10	55.362	.524	.915
P2	44.98	51.560	.553	.917
P3	44.62	53.024	.665	.910
P4	44.26	52.358	.733	.907
P5	44.26	51.771	.775	.905
P6	44.28	51.748	.714	.907
P7	44.04	53.521	.699	.909
P8	44.19	53.623	.655	.910
P9	43.93	55.382	.582	.913
P10	44.25	52.567	.698	.908
P11	43.94	52.315	.601	.913
P12	44.23	52.979	.643	.910
P13	44.20	53.602	.652	.910



C. Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	47.67	48.723	.625	.935
KP2	47.62	46.827	.714	.932
KP3	47.53	48.509	.584	.937
KP4	47.57	46.823	.701	.933
KP5	47.68	45.948	.759	.931
KP6	47.50	47.722	.746	.932
KP7	47.60	47.423	.736	.932
KP8	47.68	47.023	.734	.932
KP9	47.53	48.008	.672	.934
KP10	47.98	46.924	.628	.936
KP11	47.67	46.223	.823	.929
KP12	47.75	47.264	.720	.932
KP13	47.61	47.301	.796	.930

D. Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP1	43.83	38.336	.735	.919
PP2	43.70	38.454	.724	.920
PP3	43.75	38.264	.585	.926
PP4	43.66	38.316	.738	.919
PP5	44.03	36.166	.687	.922
PP6	43.44	39.658	.613	.924
PP7	43.77	37.665	.751	.919
PP8	43.79	38.364	.653	.922
PP9	43.44	39.475	.621	.924
PP10	43.85	37.629	.714	.920
PP11	44.00	36.455	.736	.919
PP12	43.76	37.533	.786	.917

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

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

E. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

C

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	31.50	22.509	.661	.928
K2	31.57	21.307	.816	.918
K3	31.57	21.701	.777	.921
K4	31.39	22.179	.761	.922
K5	31.53	21.463	.775	.921
K6	31.31	22.472	.699	.926
K7	31.43	21.338	.824	.918
K8	31.56	21.324	.747	.923
K9	31.50	21.994	.652	.929

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 10 : Uji Reliabilitas

A. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	10

B. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	13

Sumber: Output SPSS 20

C. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keragaman Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	13

Sumber: Output SPSS 20

D. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengalaman Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	12

Sumber: Output SPSS 20

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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.

E. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	9

Sumber: *Output SPSS 20*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Salah satu milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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





LAMPIRAN 11 : Analisis Deskriptif

A. Skor Rata-Rata Variabel Harga

Statistics

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10
N	Valid	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	3.58	3.81	3.97	3.81	3.97	3.47	3.83	3.83	3.86	3.95

H1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	4.5	4.5	4.5
3	58	43.6	43.6	48.1
4	55	41.4	41.4	89.5
5	14	10.5	10.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

H2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	6	4.5	4.5	5.3
3	33	24.8	24.8	30.1
4	70	52.6	52.6	82.7
5	23	17.3	17.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

H3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	25	18.8	18.8	18.8
4	87	65.4	65.4	84.2
5	21	15.8	15.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

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

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



H4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	3.8	3.8	3.8
3	35	26.3	26.3	30.1
4	73	54.9	54.9	85.0
5	20	15.0	15.0	100.0
Total	133	100.0	100.0	

H5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
3	24	18.0	18.0	18.8
4	85	63.9	63.9	82.7
5	23	17.3	17.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

H6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	4.5	4.5	4.5
2	24	18.0	18.0	22.6
3	30	22.6	22.6	45.1
4	48	36.1	36.1	81.2
5	25	18.8	18.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

H7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	4.5	4.5	4.5
3	39	29.3	29.3	33.8
4	60	45.1	45.1	78.9
5	28	21.1	21.1	100.0
Total	133	100.0	100.0	

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau 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.



C

H8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	4	3.0	3.0	3.8
3	31	23.3	23.3	27.1
4	78	58.6	58.6	85.7
5	19	14.3	14.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

H9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	3.0	3.0	3.0
3	33	24.8	24.8	27.8
4	74	55.6	55.6	83.5
5	22	16.5	16.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

H10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.5	1.5	1.5
3	25	18.8	18.8	20.3
4	84	63.2	63.2	83.5
5	22	16.5	16.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 20

B. Skor Rata-Rata Variabel Promosi

Statistics

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
N	Valid	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.84	2.95	3.32	3.68	3.68	3.66	3.90	3.75	4.01	3.69	4.00	3.71	3.74

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Valid
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	2	1.5	1.5	3.0
3	32	24.1	24.1	27.1
4	76	57.1	57.1	84.2
5	21	15.8	15.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	16	12.0	12.0	12.0
2	30	22.6	22.6	34.6
3	41	30.8	30.8	65.4
4	36	27.1	27.1	92.5
5	10	7.5	7.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3.8	3.8	3.8
2	9	6.8	6.8	10.5
3	66	49.6	49.6	60.2
4	45	33.8	33.8	94.0
5	8	6.0	6.0	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	5	3.8	3.8	5.3
3	46	34.6	34.6	39.8
4	60	45.1	45.1	85.0

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.



5	20	15.0	15.0	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	3.0	3.0	3.0
2	6	4.5	4.5	7.5
3	33	24.8	24.8	32.3
4	76	57.1	57.1	89.5
5	14	10.5	10.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	3.0	3.0	3.0
2	10	7.5	7.5	10.5
3	30	22.6	22.6	33.1
4	72	54.1	54.1	87.2
5	17	12.8	12.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	4	3.0	3.0	4.5
3	21	15.8	15.8	20.3
4	84	63.2	63.2	83.5
5	22	16.5	16.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	6	4.5	4.5	6.0

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



3	32	24.1	24.1	30.1
4	76	57.1	57.1	87.2
5	17	12.8	12.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	1	.8	.8	1.5
3	22	16.5	16.5	18.0
4	81	60.9	60.9	78.9
5	28	21.1	21.1	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	6	4.5	4.5	6.0
3	44	33.1	33.1	39.1
4	60	45.1	45.1	84.2
5	21	15.8	15.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3.8	3.8	3.8
2	6	4.5	4.5	8.3
3	16	12.0	12.0	20.3
4	63	47.4	47.4	67.7
5	43	32.3	32.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	10	7.5	7.5	8.3
3	38	28.6	28.6	36.8
4	61	45.9	45.9	82.7
5	23	17.3	17.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	6	4.5	4.5	5.3
3	40	30.1	30.1	35.3
4	66	49.6	49.6	85.0
5	20	15.0	15.0	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 20

C. Skor Rata-Rata Variabel Keragaman Produk

Statistics

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13
N	Valid	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.95	3.99	4.09	4.05	3.94	4.11	4.02	3.94	4.08	3.63	3.95	3.86	4.01

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.5	1.5	1.5
3	29	21.8	21.8	23.3
4	76	57.1	57.1	80.5
5	26	19.5	19.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	4	3.0	3.0	3.8
3	24	18.0	18.0	21.8
4	70	52.6	52.6	74.4
5	34	25.6	25.6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	2	1.5	1.5	2.3
3	20	15.0	15.0	17.3
4	71	53.4	53.4	70.7
5	39	29.3	29.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	5	3.8	3.8	4.5
3	19	14.3	14.3	18.8
4	70	52.6	52.6	71.4
5	38	28.6	28.6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	4	3.0	3.0	4.5
3	26	19.5	19.5	24.1

1. Ditanya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa itu 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	69	51.9	51.9	75.9
5	32	24.1	24.1	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP6

Hak Cipta Dilindungi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	24	18.0	18.0	18.0
4	70	52.6	52.6	70.7
5	39	29.3	29.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP7

Hak Cipta Dilindungi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.8	.8	.8
3	30	22.6	22.6	23.3
4	68	51.1	51.1	74.4
5	34	25.6	25.6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP8

Hak Cipta Dilindungi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	3.8	3.8	3.8
3	27	20.3	20.3	24.1
4	72	54.1	54.1	78.2
5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP9

Hak Cipta Dilindungi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2.3	2.3	2.3
3	20	15.0	15.0	17.3
4	73	54.9	54.9	72.2
5	37	27.8	27.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	8	6.0	6.0	7.5
3	48	36.1	36.1	43.6
4	54	40.6	40.6	84.2
5	21	15.8	15.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2.3	2.3	2.3
3	32	24.1	24.1	26.3
4	67	50.4	50.4	76.7
5	31	23.3	23.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	3.8	3.8	3.8
3	32	24.1	24.1	27.8
4	72	54.1	54.1	82.0
5	24	18.0	18.0	100.0
Total	133	100.0	100.0	

KP13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.5	1.5	1.5
3	24	18.0	18.0	19.5
4	78	58.6	58.6	78.2
5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 20

1. Ditanya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tidak tampak 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.



D. Skor Rata-Rata Variabel Pengalaman Pelanggan

©

Statistics

		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12
N	Valid	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133	133
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.89	4.03	3.98	4.07	3.70	4.29	3.96	3.94	4.29	3.88	3.73	3.97

PP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.8	.8	.8
3	35	26.3	26.3	27.1
4	74	55.6	55.6	82.7
5	23	17.3	17.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	28	21.1	21.1	21.1
4	73	54.9	54.9	75.9
5	32	24.1	24.1	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.8	.8	.8
2	6	4.5	4.5	5.3
3	23	17.3	17.3	22.6
4	68	51.1	51.1	73.7
5	35	26.3	26.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.8	.8	.8

Institit Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



3	23	17.3	17.3	18.0
4	75	56.4	56.4	74.4
5	34	25.6	25.6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.3	2.3	2.3
2	12	9.0	9.0	11.3
3	32	24.1	24.1	35.3
4	61	45.9	45.9	81.2
5	25	18.8	18.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	13	9.8	9.8	9.8
4	69	51.9	51.9	61.7
5	51	38.3	38.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	3.0	3.0	3.0
3	26	19.5	19.5	22.6
4	74	55.6	55.6	78.2
5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	3.0	3.0	3.0
3	29	21.8	21.8	24.8
4	71	53.4	53.4	78.2



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	10.5	10.5	10.5
4	66	49.6	49.6	60.2
5	53	39.8	39.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2.3	2.3	2.3
3	39	29.3	29.3	31.6
4	62	46.6	46.6	78.2
5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	8.3	8.3	8.3
3	40	30.1	30.1	38.3
4	56	42.1	42.1	80.5
5	26	19.5	19.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

PP12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.5	1.5	1.5
3	30	22.6	22.6	24.1
4	71	53.4	53.4	77.4
5	30	22.6	22.6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 20*

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.



E. Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan

©

Statistics

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9
N	Valid	133	133	133	133	133	133	133	133	133
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.92	3.85	3.85	4.03	3.89	4.11	3.99	3.86	3.92

K1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	2.3	2.3	2.3
3	29	21.8	21.8	24.1
4	77	57.9	57.9	82.0
5	24	18.0	18.0	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.5	1.5	1.5
3	41	30.8	30.8	32.3
4	65	48.9	48.9	81.2
5	25	18.8	18.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	2.3	2.3	2.3
3	36	27.1	27.1	29.3
4	72	54.1	54.1	83.5
5	22	16.5	16.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.8	.8	.8

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



3	24	18.0	18.0	18.8
4	78	58.6	58.6	77.4
5	30	22.6	22.6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.8	.8	.8
3	42	31.6	31.6	32.3
4	61	45.9	45.9	78.2
5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.8	.8	.8
3	20	15.0	15.0	15.8
4	75	56.4	56.4	72.2
5	37	27.8	27.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.5	1.5	1.5
3	29	21.8	21.8	23.3
4	70	52.6	52.6	75.9
5	32	24.1	24.1	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	3.0	3.0	3.0
3	39	29.3	29.3	32.3
4	61	45.9	45.9	78.2

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

5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

K9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	3	2.3	2.3	3.0
3	31	23.3	23.3	26.3
4	69	51.9	51.9	78.2
5	29	21.8	21.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 20

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 12 : Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

(1) Sebelum Transformasi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.27571792
	Absolute	.061
Most Extreme Differences	Positive	.061
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.709
Asymp. Sig. (2-tailed)		.696

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

Sumber: *Output SPSS 20*

(2) Sesudah Transformasi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.01869479
	Absolute	.069
Most Extreme Differences	Positive	.069
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.792
Asymp. Sig. (2-tailed)		.557

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

Sumber: *Output SPSS 20*

Hak Cipta Di Lindungi. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Hak Cipta Di Lindungi. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Uji Heteroskedastisitas

(1) Sebelum Transformasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.165	.123		1.344	.181
Harga	-.041	.048	-.115	-.840	.402
Promosi	-.066	.033	-.224	-1.987	.049
Keragaman Produk	.114	.050	.366	2.278	.024
Pengalaman Pelanggan	-.002	.051	-.007	-.045	.964

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: *Output SPSS 20*

(2) Sesudah Transformasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.004	.008		-.460	.646
Inv_H	.061	.042	.182	1.449	.150
Inv_P	.034	.018	.187	1.903	.059
Inv_KP	-.054	.049	-.171	-1.111	.269
Inv_PP	.024	.051	.071	.472	.637

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: *Output SPSS 20*

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

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



C. Uji Multikolinieritas

(1) Sebelum Transformasi

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.152	.198		-.768	.444		
Harga	.301	.078	.261	3.853	.000	.384	2.605
Promosi	.199	.054	.207	3.709	.000	.565	1.770
Keragaman Produk	.258	.081	.253	3.194	.002	.279	3.580
Pengalaman Pelanggan	.298	.083	.287	3.600	.000	.277	3.607

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: *Output SPSS 20*

(2) Sesudah Transformasi

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.010	.013		-.788	.432		
Inv_H	.365	.066	.340	5.519	.000	.458	2.181
Inv_P	.081	.028	.139	2.891	.005	.749	1.334
Inv_KP	.264	.077	.259	3.417	.001	.304	3.286
Inv_PP	.319	.080	.296	3.983	.000	.316	3.162

a. Dependent Variable: Inv_K

Sumber: *Output SPSS 20*

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



LAMPIRAN 13 : Uji Analisis Regresi Berganda

A. Uji Keberartian Model (Uji Statistik F)

(1) Sebelum Transformasi

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	34.563	4	8.641	110.220	.000 ^b
Residual	10.035	128	.078		
Total	44.598	132			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan, Promosi, Harga, Keragaman Produk

Sumber: *Output SPSS 20*

(2) Sesudah Transformasi

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.161	4	.040	111.524	.000 ^b
Residual	.046	128	.000		
Total	.207	132			

a. Dependent Variable: Inv_K

b. Predictors: (Constant), Inv_PP, Inv_P, Inv_H, Inv_KP

Sumber: *Output SPSS 20*



B. Uji Signifikansi Koefisien (Uji Statistik t)

(1) Sebelum Transformasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.152	.198		-.768	.444
Harga	.301	.078	.261	3.853	.000
Promosi	.199	.054	.207	3.709	.000
Keragaman	.258	.081	.253	3.194	.002
Produk					
Pengalaman	.298	.083	.287	3.600	.000
Pelanggan					

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: *Output SPSS 20*

(2) Sesudah Transformasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.010	.013		-.788	.432
Inv_H	.365	.066	.340	5.519	.000
Inv_P	.081	.028	.139	2.891	.005
Inv_KP	.264	.077	.259	3.417	.001
Inv_PP	.319	.080	.296	3.983	.000

a. Dependent Variable: Inv_K

Sumber: *Output SPSS 20*

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

Hak cipta milik IBIKKG. Ditulis dan diformatikan oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



C. Koefisien Determinasi (R²)

(1) Sebelum Transformasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.775	.768	.27999

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan, Promosi, Harga, Keragaman Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: *Output SPSS 20*

(2) Sesudah Transformasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.777	.770	.01898

a. Predictors: (Constant), Inv_PP, Inv_P, Inv_H, Inv_KP

b. Dependent Variable: Inv_K

Sumber: *Output SPSS 20*

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.

SURAT PERNYATAAN



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

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Renata Refina Irsela
Program Studi : Manajemen
NIM : 27170016
Alamat Lengkap : Taman Harapan Baru Blok RS No.2
Kode pos : 17131
Telp Kantor : -
Telp Rumah : -
No. HP : 0857 20629018

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 di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 16 April 2021

Yang membuat pernyataan



Renata Refina Irsela
(Nama Lengkap)

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