

LAMPIRAN

© 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 1

PRA KUESIONER

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHARE TEA

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

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Businnes (KSB) yang sedang melakukan penelitian skripsi. Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuesioner di bawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk:

Isilah pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan di bawah ini:

Keterangan:

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju | 4 = Setuju |
| 2 = Tidak Setuju | 5 = Sangat Setuju |
| 3 = Netral | |

KUALITAS PRODUK (Keandalan)

Minuman yang ditawarkan di Share Tea sesuai cita rasa walau disimpan beberapa jam (layak dikonsumsi)

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Rasa minuman Share Tea yang sesuai dengan selera

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (Fitur)

Menu minuman yang ditawarkan di Share Tea memiliki berbagai variasi

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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



Pilihan topping minuman yang banyak yang ditawarkan Share Tea

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Minuman Share Tea menyehatkan dan menyegarkan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (Mutu Kinerja)

Menu minuman yang ditawarkan di Share Tea memiliki rasa yang unik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (Mutu Kesesuaian)

Standar rasa minuman Share Tea yang baik yang tidak berubah dari waktu ke waktu (konsisten)

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (GAYA)

Tampilan kemasan minuman pada Share Tea menarik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KEPUASAN PELANGGAN (Product Perceived Performances)

Produk minuman Share Tea memuaskan pelanggan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KEPUASAN PELANGGAN (Customer Expectations)

Produk minuman Share Tea sesuai dengan harapan pelanggan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyertakan sumbernya.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 2

Data Coding

Pra Kuisisioner



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	PQ8	CS1	CS2
1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
3	4	4	2	3	5	5	4	3	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4
7	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4
11	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3
12	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
13	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
17	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4
20	3	5	4	2	1	2	3	3	4	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	2	5	5	4	2	4	4	4	5	5
25	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
26	3	2	4	4	3	2	4	2	1	1
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3
29	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

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

Lampiran 3



UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PRODUK (PRODUCT QUALITY)

Reliability

		Notes
Output Created		12-SEP-2015 10:48:41
Comments		
Input	Data	D:\skripsi itine\SPSS\INPUT SPSS PRA.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	30
	File	
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=PQ1 PQ2 PQ3 PQ4 PQ5 PQ6 PQ7 PQ8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

Case Processing Summary

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

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,877	,882	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PQ1	3,67	1,155	30
PQ2	4,10	,885	30
PQ3	4,00	,947	30
PQ4	3,97	,999	30
PQ5	3,27	1,048	30
PQ6	3,73	1,048	30
PQ7	3,93	,868	30
PQ8	3,90	,960	30

Inter-Item Correlation Matrix

	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	PQ8
PQ1	1,000	,304	,221	,438	,076	,351	,355	,405
PQ2	,304	1,000	,700	,628	,268	,662	,413	,703
PQ3	,221	,700	1,000	,765	,278	,452	,336	,569
PQ4	,438	,628	,765	1,000	,502	,715	,593	,680
PQ5	,076	,268	,278	,502	1,000	,538	,437	,439
PQ6	,351	,662	,452	,715	,538	1,000	,434	,795
PQ7	,355	,413	,336	,593	,437	,434	1,000	,488
PQ8	,405	,703	,569	,680	,439	,795	,488	1,000

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PQ1	26,90	27,817	,391	,320	,892
PQ2	26,47	26,671	,706	,703	,856
PQ3	26,57	26,875	,625	,789	,863

Hak Cipta milik IBI KKG (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.



PQ4	26,60	24,455	,855	,850	,838
PQ5	27,30	27,666	,467	,421	,881
PQ6	26,83	24,764	,771	,797	,847
PQ7	26,63	27,826	,582	,480	,868
PQ8	26,67	25,264	,801	,727	,845

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26,57	33,909	5,823	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 4

UJ VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN
(CUSTOMER SATISFACTION)

Reliability

Notes

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.



Output Created	15-SEP-2015 22:24:56
Comments	D:\skripsi itine\SPSS\INPUT SPSS PRA.sav DataSet1 <none> <none> <none>
Data	
Active Dataset	
Filter	
Weight	
Split File	
N of Rows in Working	30
Data File	
Matrix Input	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Cases Used	RELIABILITY /VARIABLES=CS1 CS2 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL.
Processor Time	00:00:00,03
Elapsed Time	00:00:00,03

Scale ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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



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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,941	,946	2

Item Statistics

Item	Mean	Std. Deviation	N
CS1	4,00	,947	30
CS2	3,80	1,095	30

Inter-Item Correlation Matrix

	CS1	CS2
CS1	1,000	,898
CS2	,898	1,000

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	3,80	1,200	,898	,806	.
CS2	4,00	,897	,898	,806	.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
3,80	3,959	1,990	2

Lampiran 5

KUESIONER "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHARE TEA MALL KELAPA GADING"

Dengan hormat,
Saya adalah mahasiswi Kwik Kian Gie School Of Businnes (KSB) yang sedang melakukan

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

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



penelitian skripsi mengenai analisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Share Tea Mall Kelapa Gading. Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuesioner di bawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

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. Jenis kelamin anda :

- Pria
- Wanita

2. Pendidikan terakhir anda :

- SMP
- SMU
- Diploma
- Sarjana
- Pasca Sarjana

3. Pekerjaan anda saat ini :

- Pelajar
- Mahasiswa
- Pegawai
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga

4. Usia anda saat ini :

- 15 - 20 Tahun
- 21 - 25 tahun
- 26 - 30 tahun
- 31 – 35 tahun
- > 35 tahun

5. Apakah anda pernah mengkonumsi Share Tea di Mall Kelapa Gading

- Iya
- Tidak (Kuesioner Berakhir di sini)

KUALITAS PRODUK (Keandalan)

Minuman yang ditawarkan di Share Tea sesuai cita rasa walau disimpan beberapa jam (layak dikonsumsi)

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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.



Rasa minuman Share Tea yang sesuai dengan selera

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (Fitur)

Menu minuman yang ditawarkan di Share Tea memiliki berbagai variasi

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Pilihan topping minuman yang banyak yang ditawarkan Share Tea

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Minuman Share Tea menyehatkan dan menyegarkan

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (Mutu Kinerja)

Menu minuman yang ditawarkan di Share Tea memiliki rasa yang unik

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (Mutu Kesesuaian)

Standar rasa minuman Share Tea yang baik yang tidak berubah dari waktu ke waktu (konsisten)

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK (GAYA)

Tampilan kemasan minuman pada Share Tea menarik

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

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.



KEPUASAN PELANGGAN (Product Perceived Performances)

Produk minuman Share Tea memuaskan pelanggan

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

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KEPUASAN PELANGGAN (Customer Expectations)

Produk minuman Share Tea sesuai dengan harapan pelanggan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 6

Data Coding

Profil Responden

No.	Jenis	Pendidikan	Pekerjaan Saat ini	Usia
-----	-------	------------	--------------------	------

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.



	Kelamin	Terakhir		
1	Pria	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
2	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
3	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
4	Pria	Diploma	Mahasiswa	21 - 25 tahun
5	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
6	Wanita	Sarjana	Wiraswasta	21 - 25 tahun
7	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
8	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
9	Pria	Diploma	Pegawai	21 - 25 tahun
10	Pria	Diploma	Pegawai	21 - 25 tahun
11	Wanita	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
12	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
13	Wanita	Sarjana	Wiraswasta	21 - 25 tahun
14	Wanita	Pasca Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
15	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
16	Wanita	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	21 - 25 tahun
17	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
18	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
19	Wanita	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
20	Pria	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
21	Wanita	Sarjana	Wiraswasta	26 - 30 tahun
22	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
23	Wanita	Pasca Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
24	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun

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.



25	Wanita	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
26	Wanita	Diploma	Pegawai	21 - 25 tahun
27	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
28	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
29	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
30	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
31	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
32	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
33	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
34	Pria	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
35	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
36	Pria	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
37	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
38	Wanita	Diploma	Pegawai	21 - 25 tahun
39	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
40	Pria	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
41	Wanita	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	21 - 25 tahun
42	Pria	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
43	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
44	Wanita	Sarjana	Pegawai	> 35 tahun
45	Wanita	SMU	Wiraswasta	21 - 25 tahun
46	Wanita	Sarjana	Pegawai	31 – 35 tahun
47	Pria	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
48	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
49	Pria	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun

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.



50	Wanita	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
51	Pria	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
52	Wanita	Diploma	Pegawai	21 - 25 tahun
53	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
54	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
55	Pria	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
56	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
57	Wanita	SMU	Pegawai	21 - 25 tahun
58	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
59	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
60	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
61	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
62	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
63	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
64	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
65	Pria	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
66	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
67	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
68	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
69	Pria	Pasca Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
70	Wanita	Sarjana	Mahasiswa	21 - 25 tahun
71	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
72	Pria	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
73	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
74	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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



75	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
76	Pria	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
77	Pria	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
78	Wanita	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
79	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 Tahun
80	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
81	Wanita	Sarjana	Wiraswasta	31 - 35 tahun
82	Pria	Diploma	Pegawai	31 - 35 tahun
83	Pria	Diploma	Pegawai	26 - 30 tahun
84	Wanita	SMU	Ibu Rumah Tangga	> 35 tahun
85	Wanita	SMU	Mahasiswa	15 - 20 tahun
86	Wanita	SMU	Mahasiswa	21 - 25 tahun
87	Wanita	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	26 - 30 tahun
88	Pria	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun
89	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
90	Wanita	Sarjana	Wiraswasta	21 - 25 tahun
91	Wanita	Diploma	Ibu Rumah Tangga	> 35 tahun
92	Wanita	Sarjana	Pegawai	21 - 25 tahun
93	Wanita	SMU	Pelajar	15 - 20 tahun
94	Wanita	SMU	Pelajar	15 - 20 tahun
95	Wanita	SMU	Pelajar	15 - 20 tahun
96	Wanita	SMU	Pelajar	15 - 20 tahun
97	Wanita	SMU	Pelajar	15 - 20 tahun
98	Wanita	SMU	Pelajar	15 - 20 tahun
99	Pria	Sarjana	Pegawai	26 - 30 tahun

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.

100	Pria	Diploma	Pegawai	> 35 tahun
-----	------	---------	---------	------------

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

Lampiran 7

Data Coding

Kuesioner





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

5	5	4	5	5	5	3	5	37	5	5	10
5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	10
5	5	4	4	4	4	4	4	34	2	3	5
5	4	4	5	4	5	5	5	37	4	4	8
5	4	4	4	3	4	4	4	32	4	4	8
4	4	3	3	3	3	3	4	28	4	4	8
4	3	5	4	5	4	3	3	31	4	4	8
4	5	4	4	5	5	5	5	38	3	4	7
4	3	4	3	4	4	4	3	28	4	4	8
4	4	4	4	3	5	4	4	32	4	4	8
5	4	4	4	3	3	4	3	28	4	4	8
4	3	2	2	4	3	2	2	22	2	4	6
4	4	4	3	4	4	3	3	29	4	4	8
5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	10
4	3	4	4	4	4	4	4	31	2	4	6
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8
3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	8
2	4	4	4	4	4	4	4	30	3	3	6
5	4	5	4	4	5	4	5	36	2	4	6
4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	6
5	4	4	5	3	3	3	4	31	2	3	5
4	4	4	3	3	3	4	3	28	2	3	5
5	5	4	5	4	4	4	3	34	4	5	9
5	5	3	4	4	5	5	4	35	5	5	10
5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	8
5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	8
4	4	4	4	3	4	4	5	32	4	4	8
4	4	3	4	4	5	5	4	33	4	4	8
4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	6
4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	6
4	3	4	5	5	5	5	5	36	2	4	6
4	4	4	3	1	3	3	4	26	2	3	5
4	4	3	4	3	4	4	4	30	5	4	9
4	3	3	3	4	4	4	4	29	3	3	6
3	3	4	3	2	4	4	5	28	2	2	4
4	4	3	5	4	5	4	5	34	4	4	8
4	3	3	4	3	4	3	4	28	4	3	7
4	5	5	5	4	4	4	4	35	4	5	9
4	4	4	3	4	4	4	3	30	3	4	7
3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	8
5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	8
5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	10
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8
3	3	3	4	3	3	3	4	26	1	1	2
5	5	4	5	3	4	4	4	34	4	4	8

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



4	5	4	4	4	5	4	5	35	4	4	8
4	4	3	5	3	4	2	3	28	4	3	7
5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	5	9
4	4	4	4	5	5	3	4	33	4	4	8
5	5	5	5	4	5	5	3	37	4	5	9
5	5	5	4	4	4	5	5	37	5	5	10
4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	3	6
5	5	4	4	4	4	4	4	32	3	4	7
4	4	4	4	5	4	5	4	36	4	4	8
3	3	4	4	3	4	4	4	29	3	3	6
4	4	4	3	3	4	3	4	29	2	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	8

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

Hak Cipta Ditirauangi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 8

Output Uji Statistik Deskriptif

Frequencies

Statistics

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.



	PQ TOTAL	CS TOTAL
N Valid	100	100
Missing	0	0
Mean	31,83	7,31
Median	32,00	8,00
Std. Deviation	3,643	1,594
Minimum	22	2
Maximum	40	10

Frequency Table

	PQ TOTAL			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
22	1	1,0	1,0	1,0
23	1	1,0	1,0	2,0
24	1	1,0	1,0	3,0
26	3	3,0	3,0	6,0
27	3	3,0	3,0	9,0
28	9	9,0	9,0	18,0
29	9	9,0	9,0	27,0
30	10	10,0	10,0	37,0
31	8	8,0	8,0	45,0
Valid 32	15	15,0	15,0	60,0
33	9	9,0	9,0	69,0
34	9	9,0	9,0	78,0
35	6	6,0	6,0	84,0
36	3	3,0	3,0	87,0
37	6	6,0	6,0	93,0
38	3	3,0	3,0	96,0
39	3	3,0	3,0	99,0
40	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

	CS TOTAL			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditanggap 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	3	3,0	3,0	4,0
5	8	8,0	8,0	12,0
6	21	21,0	21,0	33,0
7	13	13,0	13,0	46,0
8	35	35,0	35,0	81,0
9	10	10,0	10,0	91,0
10	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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

Lampiran 9

Regression

Output Uji Normalitas





Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PQ TOTAL ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: CS TOTAL

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,599 ^a	,359	,352	1,283

a. Predictors: (Constant), PQ TOTAL

b. Dependent Variable: CS TOTAL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90,192	1	90,192	54,832	,000 ^b
	Residual	161,198	98	1,645		
	Total	251,390	99			

a. Dependent Variable: CS TOTAL

b. Predictors: (Constant), PQ TOTAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,029	1,133		-,908	,366
	PQ TOTAL	,262	,035	,599	7,405	,000

a. Dependent Variable: CS TOTAL

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4,73	9,45	7,31	,954	100
Residual	-3,783	2,169	,000	1,276	100
Std. Predicted Value	-2,698	2,242	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,949	1,692	,000	,995	100

a. Dependent Variable: CS TOTAL

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
--	-------------------------

Hak Cipta Ditanggung Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring 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.



N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,27603508
	Absolute	,114
Most Extreme Differences	Positive	,048
	Negative	-,114
Kolmogorov-Smirnov Z		1,135
Asymp. Sig. (2-tailed)		,152

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 10

Output Uji Heterokedastisitas

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.



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PQ TOTAL ^b		Enter

- a. Dependent Variable: ARES_1
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,138 ^a	,019	,009	,75500

- a. Predictors: (Constant), PQ TOTAL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,077	1	1,077	1,890	,172 ^b
	Residual	55,863	98	,570		
	Total	56,940	99			

- a. Dependent Variable: ARES_1
b. Predictors: (Constant), PQ TOTAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,932	,667		2,896	,005
	PQ TOTAL	-,029	,021	-,138	-1,375	,172

- a. Dependent Variable: ARES_1

Lampiran 11

Output Uji F & t

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Regression



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PQ TOTAL ^b		Enter

a. Dependent Variable: CS TOTAL

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,599 ^a	,359	,352	1,283

a. Predictors: (Constant), PQ TOTAL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90,192	1	90,192	54,832	,000 ^b
	Residual	161,198	98	1,645		
	Total	251,390	99			

a. Dependent Variable: CS TOTAL

b. Predictors: (Constant), PQ TOTAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,029	1,133		-,908	,366
	PQ TOTAL	,262	,035	,599	7,405	,000

1. Ditinjau dari segi Undang-Undang Pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.
 a. Penguji hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.
 b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.