



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PRA KUESIONER

(C)

Hak cipta milik

Say

I

BII

KG

(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Dengan hormat,

Hak Cipta Dilindungi Undang

Kepuasaan

mengharapkan

Untuk

Bantuan

dalam

menyelesaikan

skripsi

mengenai

"Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap

Konsumen pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara"

dengan ini saya

mengharapkan

kesediaan

Bapak/Ibu, Saudara/i

untuk

mengisi

daftar

pertanyaan

prakuesioner

atau

skripsi.

Atas kerjasama dan bantuannya, saya ucapan terima kasih.

Buatlah tanda silang (X) pada alternatif pilihan jawaban yang menurut Anda paling

tepat pada kolom dibawah ini, dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Kewajiban

Undang

ketentuan

penyalahgunaan

hukum



KUALITAS LAYANAN

No.	PERTANYAAN KUALITAS LAYANAN	C. Hak Cipta dan KKI (Institut Bisnis dan Informatika Kian Gie)	TANGGAPAN				
			1	2	3	4	5
			STS	TS	N	S	SS
1.	A. Kehandalan / Reliability						
	Karyawan Lotteria selalu akurat dalam mencatat pesanan anda.						
	Karyawan Lotteria selalu tepat dalam memberikan menu yang sesuai dengan pesanan anda.						
	Karyawan Lotteria selalu baik walaupun dalam kondisi yang sedang ramai.						
	B. Daya Tanggap / Responsiveness						
	Karyawan Lotteria selalu tanggap terhadap berbagai keluhan dari anda.						
	Karyawan Lotteria selalu tanggap dalam membantu anda.						
	Karyawan Lotteria selalu tepat menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada anda.						
	C. Jaminan / Assurance						
7.	Karyawan Lotteria selalu meyakinkan kembali makanan dan minuman yang dipesan.						
8.	Karyawan Lotteria memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan.						
9.	Karyawan Lotteria memiliki perilaku yang sopan						

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - c. Penyalinan kritik dan tinjauan suatu masalah.



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

	dan ramah kepada anda.				
D. Empati / Empathy					
1. Diizinkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan dan menyebutkan sumber, namun dengan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Karyawan Lotteria selalu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh anda.				
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan dan menyebutkan sumber, namun dengan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Karyawan Lotteria selalu menawarkan bantuan kepada anda setelah anda melakukan pembelian.				
3. Diizinkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan dan menyebutkan sumber, namun dengan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Karyawan Lotteria memberikan sapaan kepada anda sebelum dan sesudah anda memesan produk .				
E. Benda Berwujud / Tangible					
1. Diizinkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan dan menyebutkan sumber, namun dengan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Lotteria selalu mengutamakan kebersihan pada tempat restoran maupun peralatan makanannya				
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan dan menyebutkan sumber, namun dengan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Lotteria memiliki fasilitas lapangan parkir yang memadai.				

KUALITAS PRODUK

No.	PERTANYAAN KUALITAS PRODUK	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
A. Dimensi Bentuk						
1.	Lotteria menyediakan porsi makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan anda.					
2.	Lotteria menyediakan menu set yang bervariasi.					



2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari pihak ketiga.
 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.

B. Fitur / Features						
C. Hak cipta m	Lotteria menggunakan bahan bumbu yang berbeda sehingga menjadi daya tarik lebih bagi anda.					
D. Mutu Kinerja / Performance	Pilihan makanan burger dan ayam goreng Lotteria memiliki variasi yang berbeda.					
E. Mutu Kesesuaian / Conformance						
	Makanan dan minuman Lotteria yang sesuai dengan tampilan menu.					
	Rasa makanan dan minuman Lotteria tidak berubah dari waktu ke waktu.					
F. Daya Tahan / Durability						
	Kondisi makanan dan minuman Lotteria pada saat dipesan baik.					
	Makanan dan minuman Lotteria yang dipesan untuk dibawa pulang masih <i>fresh</i>					
G. Keandalan / Reliability						
10.	Makanan dan minuman Lotteria memiliki tampilan yang menarik sehingga anda berminat untuk membelinya.					
11.	Makanan dan minuman Lotteria memiliki rasa yang sesuai dengan selera anda					



G. Gaya Style					
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karyanya untuk kepentingan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Makanan dan minuman Lotteria memiliki cita rasa ala korea.				
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Lotteria memiliki ciri khas dalam menyajikan beberapa menu andalannya.				

KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	TANGGAPAN				
		1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS
1.	Anda memberikan rekomendasi yang positif kepada orang lain mengenai Lotteria					
2.	Anda selalu berkeinginan untuk membeli dan mengkonsumsi berbagai varian produk Lotteria.					
3.	Anda merasa Lotteria merupakan tempat yang tepat untuk mengkonsumsi makanan dan minuman fast food ala korea.					
4.	Anda merasa bahwa harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Lotteria sesuai dengan yang anda harapkan.					

(C) Hak cipta milik IBI

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Milik IBI	V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	V 7	V 8	V 9	V1 0	V1 1	V1 2	V1 3	V1 4	Tot a
Pertanyaan	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	51
Responden	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	61
Hak Cipta Milik IBI	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	61
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	64
Penulis	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	54
Penulis	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67
Penulis	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	50
Penulis	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	5	4	44
Penulis	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	53
Penulis	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	51
Penulis	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	42
Penulis	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54
Penulis	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	57
Penulis	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	58
Penulis	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
Penulis	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	65
Penulis	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	46
Penulis	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	54
Penulis	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	53
Penulis	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	49
Penulis	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	55
Penulis	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	58
Penulis	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	3	5	57
Penulis	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	60
Penulis	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	49
Penulis	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	42
Penulis	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	61
Penulis	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	57
Penulis	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	52
Penulis	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	50

LAMPIRAN 2

Input Data Prakuesioner Kualitas Layanan

1. Dilarang mengutip

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

(C) Hak cipta milik IBI Kian Gie

Output Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan

LAMPIRAN 3

Output Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan

Hak Cipta Milik IBI Kian Gie

Output Validitas Kualitas Layanan

Correlations															Total
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.572** .001	.083 .663	.251 .182	.341 .066	.330 .075	.269 .150	.383* .037	.523** .003	.302 .105	.000 .1.000	.174 .357	.079 .677	.000 .1.000	.488** .006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.572** .001	1	.315 .090	.437* .016	.298 .109	.525** .003	.344 .063	.484** .007	.520** .003	.631** .000	.134 .480	.295 .113	.065 .734	.082 .667	.642** .000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.083 .663	.315 .090	1	.432* .017	.243 .195	.233 .215	.293 .116	.511** .004	.567** .001	.498** .005	.658** .000	.360 .051	.327 .078	.446* .014	.671** .000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.251 .182	.437* .016	.432* .017	1	.561** .001	.493** .006	.640** .000	.581** .001	.539** .002	.593** .001	.248 .187	.349 .059	.126 .507	.344 .063	.723** .000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.341 .066	.298 .109	.243 .195	.561** .001	1	.503** .005	.527** .003	.300 .107	.602** .000	.295 .113	.000 .1.000	.341 .065	.155 .413	.106 .578	.594** .001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.330 .075	.525** .003	.233 .215	.493** .006	.503** .005	1	.422* .020	.388* .034	.458* .011	.679** .000	.229 .224	.637** .000	.089 .640	.152 .424	.683** .000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.269 .150	.344 .063	.293 .116	.640** .000	.527** .003	.422* .020	1	.569** .001	.441* .015	.438* .016	.249 .185	.339 .067	.266 .155	.134 .481	.673** .000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.383* .037	.484** .007	.511** .004	.581** .001	.300 .107	.388* .034	.569** .001	1	.553** .002	.500** .005	.496** .005	.368* .005	.112 .045	.171 .557	.731** .366
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.523** .003	.520** .003	.567** .001	.539** .002	.602** .000	.458* .011	.441* .015	.553** .002	1	.609** .000	.510** .004	.341 .065	.209 .267	.346 .061	.825** .000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.302 .105	.631** .000	.498** .005	.593** .001	.295 .113	.679** .000	.438* .016	.500** .005	.609** .000	1	.572** .001	.588** .001	.048 .001	.504** .803	.821** .004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.000 .1.000	.134 .480	.658** .000	.248 .187	.000 .1.000	.229 .224	.249 .185	.496** .005	.510** .004	.572** .001	1	.390* .001	.261 .803	.484** .004	.595** .001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.174 .357	.295 .113	.360 .051	.349 .059	.341 .065	.637** .000	.339 .067	.368* .045	.341 .065	.588** .001	1	.100 .033	.375 .164	.597 .007	.631** .001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.079 .677	.1065 .734	.327 .078	.126 .507	.155 .413	.089 .640	.266 .155	.112 .557	.134 .267	.209 .803	1	.100 .001	.321 .004	.262 .000	.622 .000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.000 .1.000	.082 .667	.446* .014	.344 .063	.106 .578	.152 .424	.134 .481	.171 .366	.346 .061	.504** .004	.484** .007	.375* .041	.321 .084	.1.000 .084	.485** .162
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.488** .006	.642** .000	.671** .000	.723** .000	.594** .001	.683** .000	.673** .000	.731** .000	.826** .000	.821** .000	.595** .000	.631** .001	.262 .000	.485** .162	1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Output Reliabilitas Kualitas Layanan
dilakukan sumbu-

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.87	.893	13



(C) Hak cipta milik IBI

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Milik IBI Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	Total
Pertanyaan/Responden	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	48
1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa izin. a. Pengutipan hanya boleh dilakukan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	48
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	59
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	51
	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	49
	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	60
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	45
	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	58
	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	59
	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	42
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	53
	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	48
	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	48
	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	43
	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	55
	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	45
	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	48
	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	56
	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	49
	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	44
	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	40
	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	54
	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	40
	27	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	44
	28	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	55
	29	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	57
	30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	55

LAMPIRAN 4

Input Data Prakuesioner Kualitas Produk

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

LAMPIRAN 5

Output Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk

Output Validitas Kualitas Produk

Correlations															Total
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13		
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.535** .002	.485** .007	.535** .002	.658** .000	.517** .003	.478** .008	.457* .011	.429* .018	.447* .013	.516* .004	.396* .030	.288 .123	.796** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.535** .002	1	.367* .046	.563** .001	.508** .004	.511** .004	.438* .015	.389* .034	.284* .128	.419* .021	.255* .173	.249* .185	.247* .189	.677** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.485** .007	.367* .046	1	.560** .001	.474** .008	.302* .105	.265* .157	.241* .199	.193* .306	.503** .005	.451* .012	.346* .061	.244* .193	.628** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.535** .002	.563** .001	.560** .001	1	.639** .000	.472** .009	.462* .010	.513** .004	.553** .002	.597** .000	.313* .092	.222* .238	.395* .031	.811** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.658** .000	.508** .004	.474** .008	.639** .000	1	.478** .008	.349* .058	.381* .038	.306* .100	.398* .029	.357* .053	.547** .002	.483** .007	.776** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.517** .003	.511** .004	.302* .105	.472** .009	.478** .008	1	.569** .001	.399* .029	.409* .025	.291* .119	.469** .009	.389* .034	.148* .436	.688** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.478** .008	.438* .015	.265* .157	.462* .010	.349* .058	.569** .001	1	.583** .001	.461* .010	.392* .032	.159* .400	.199* .292	.043* .821	.639** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.457* .011	.389* .034	.241* .199	.513** .004	.381* .038	.399* .029	.583** .001	1	.591** .001	.399* .029	.278* .137	.260* .166	.354* .055	.686** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.429* .018	.284* .128	.193* .306	.553** .002	.306* .100	.409* .025	.461* .010	.591** .001	1	.311* .094	.196* .299	.276* .140	.319* .086	.624** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.447* .013	.419* .021	.503** .005	.597** .000	.398* .029	.291* .119	.392* .032	.399* .029	.311* .094	1	.356* .054	.476** .008	.148* .436	.668** .000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.516** .004	.255* .173	.451* .012	.313* .092	.357* .053	.469** .009	.159* .400	.278* .137	.196* .299	.356* .054	1	.442* .014	.028* .885	.542** .002	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.396** .030	.249* .185	.346* .061	.222* .238	.547** .002	.389* .034	.199* .292	.276* .166	.426* .140	.442* .008	.442* .014	1	.243* .196	.575** .001	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.288* .123	.247* .189	.244* .193	.395* .031	.483** .007	.148* .436	.043* .821	.354* .055	.319* .086	.148* .436	.028* .885	.243* .196	1	.442* .015	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.796** .000	.677** .000	.628** .000	.811** .000	.776** .000	.688** .000	.639** .000	.686** .000	.624** .000	.668** .000	.542** .002	.575** .001	.442* .015	1	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Output Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.891	13

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.

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

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

Input Data Prakuesioner Kepuasan Konsumen

LAMPIRAN 6

Pertanyaan/ Responden	V1	V2	V3	V4	Total
1. Dilarang mengungkapkan atau seluruh karya tulis ini tanpa mendantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan penulisan kritis dan tinjauan suatu masalah.	4	3	3	3	13
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	3	2	5	4	13
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	4	4	5	5	18
	5	5	5	5	20
	3	4	4	5	16
	3	3	3	3	12
	3	4	3	3	13
	3	3	3	3	12
	3	4	4	4	15
	5	4	3	3	15
	3	4	4	4	15
	4	4	4	4	16
	3	2	3	2	10
	3	3	3	2	11
	3	3	2	2	10
	4	4	3	3	14
	3	4	4	5	16
	5	4	4	4	17
	4	4	4	4	16
	3	3	2	1	9
	2	3	3	2	10
	3	4	3	3	13
	3	3	2	1	9
	5	4	3	3	15
	4	3	3	3	13
	3	3	3	3	12
	4	4	4	5	17
	4	4	3	3	14
	4	4	4	4	16
	3	4	2	2	11

LAMPIRAN 7

Output Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen

(C)

Hak cipta milik IBI KKG Output Validitas Kepuasan Konsumen

Correlations

	V1	V2	V3	V4	Total
Pearson Correlation sig. (2-tailed)	1	.561 ** .001	.240 .202	.360 .051	.660 ** .000
	30	30	30	30	30
Pearson Correlation sig. (2-tailed)	.561 ** .001	1	.487 ** .006	.552 ** .002	.797 ** .000
	30	30	30	30	30
Pearson Correlation sig. (2-tailed)	.240 .202	.487 ** .006	1	.651 ** .000	.774 ** .000
	30	30	30	30	30
Pearson Correlation sig. (2-tailed)	.360 .051	.552 ** .002	.651 ** .000	1	.870 ** .000
	30	30	30	30	30
Pearson Correlation sig. (2-tailed)	.660 ** .000	.797 ** .000	.774 ** .000	.870 ** .000	1
	30	30	30	30	30

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

Output Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.767	.784	4

- Output Validitas Kepuasan Konsumen
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendcantumkan dan meebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

©

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

Saya yang bernama Hutomo Putra selaku mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika

Dengan Hormat,
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Kwik Kian Gie d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII) sedang menyusun tugas
akhir skripsi mengenai "Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap
Konsumen pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara" dengan ini saya
mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan prakuesioner

skripsi. Bantuan anda ini sangat berharga dalam proses pengumpulan data untuk penyelesaian
skripsi. Atas kerjasama dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda dipilih.
Apakah anda pernah membeli dan mengkonsumsi Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara?

- a) Ya <Lanjutkan ke bagian berikutnya>
- b) Tidak <Berhenti di sini, terima kasih>

Apakah anda pernah meramalkan dan menyebutkan sumber:
penulis karya ilmiah, penyusunan laporan,

- 1. Dilarang mengungkap sebagian atau seluruh karyanya tanpa izin.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

LAMPIRAN 8

KUESIONER



1

Profil Responden

- 1) Jenis kelamin anda:

- ### b. Perempuan

2. K. Usia anda:

- a. 15-20 tahun

- d. 41-50 tahun

- Bab. 21-30 tahun

- e. >51 tahun

- ps c 31-40 tahun

- 3. ika** Pendidikan terakhir anda :

- a. SMP / Sederajat

- c. Diploma Akademik

- b.** SMA / Sederajat

- d. S1, S2, S3

4. Jenis Pekerjaan anda:

- ### **5 a. Pelajar**

- ### c. Karyawan

- .itu b. Mahasiswa/i

- d. Lain-lain

B5: Pengeluaran anda per bulan:

- sis a < Rp 500.000.00

- b. Rp 500.000,00 – Rp 1.000.000,00

- for** C Rp 1.000.001,00 – Rp 1.500.000,00

- nat**d > Rp 1.500.000,00



Berilah tanda silang (X) pada alternatif pilihan jawaban yang menurut anda paling tepat pada kolom dibawah ini, dengan ketentuan sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Netral

Setuju

Sangat

Baik

Ungkapan

Dilarang

mengutip

sebagian

atau

seluruh

karya tulis

tanpa

menca

tumka

dan

menyebutkan

sumba

kan

penelitian,

penul

isan

karya ilmiah,

penyusunan

laporan,

a. Pengutipan hanya

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak

merupakan

kepentingan yang wajar

IBIKKG.

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

tanpa izin IBIKKG.

KUALITAS LAYANAN

No.	PERTANYAAN KUALITAS LAYANAN	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
A. Kehandalan / Reliability						
1.	Karyawan Lotteria selalu akurat dalam mencatat pesanan anda.					
2.	Karyawan Lotteria selalu tepat dalam memberikan menu yang sesuai dengan pesanan anda.					
3.	Karyawan Lotteria selalu baik walaupun dalam kondisi yang sedang ramai.					
B. Daya Tanggap / Responsiveness						
4.	Karyawan Lotteria selalu tanggap terhadap berbagai keluhan dari anda.					
5.	Karyawan Lotteria selalu tanggap dalam membantu anda.					
6.	Karyawan Lotteria selalu tepat menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					



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

	kepada anda.				
C. Jaminan / Assurance					
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendidik dan bimbingan - undang-undang hak cipta dimungkinkan untuk dilakukan.	Karyawan Lotteria selalu meyakinkan kembali makanan dan minuman yang dipesan.				
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendidik dan bimbingan - undang-undang hak cipta dimungkinkan untuk dilakukan.	Karyawan Lotteria memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan.				
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendidik dan bimbingan - undang-undang hak cipta dimungkinkan untuk dilakukan.	Karyawan Lotteria memiliki perilaku yang sopan dan ramah kepada anda.				
D. Empati / Empathy					
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendidik dan bimbingan - undang-undang hak cipta dimungkinkan untuk dilakukan.	Karyawan Lotteria selalu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh anda.				
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendidik dan bimbingan - undang-undang hak cipta dimungkinkan untuk dilakukan.	Karyawan Lotteria selalu menawarkan bantuan kepada anda setelah anda melakukan pembelian.				
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendidik dan bimbingan - undang-undang hak cipta dimungkinkan untuk dilakukan.	Karyawan Lotteria memberikan sapaan kepada anda sebelum dan sesudah anda memesan produk .				
E. Benda Berwujud / Tangible					
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendidik dan bimbingan - undang-undang hak cipta dimungkinkan untuk dilakukan.	Lotteria memiliki fasilitas lapangan parkir yang memadai.				



KUALITAS PRODUK

No.	Pertanyaan Kualitas Produk	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	A. Dimensi Bentuk					
	Lotteria menyediakan porsi makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan anda.					
	Lotteria menyediakan menu set yang bervariasi.					
2	B. Fitur Features					
	Lotteria menggunakan bahan bumbu yang berbeda sehingga menjadi daya tarik lebih bagi anda.					
	Pilihan makanan burger dan ayam goreng Lotteria memiliki variasi yang berbeda.					
3	C. Mutu Kinerja / Performance					
	Lotteria memiliki kualitas makanan dan minuman yang baik.					
4	D. Mutu Kesesuaian / Conformance					
	Makanan dan minuman Lotteria yang sesuai dengan tampilan menu.					
7.	Rasa makanan dan minuman Lotteria tidak berubah dari waktu ke waktu.					
8.	E. Daya Tahan / Durability					
	Kondisi makanan dan minuman Lotteria pada saat dipesan baik.					
9.	Makanan dan minuman Lotteria yang dipesan					

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



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

	untuk dibawa pulang masih <i>fresh</i>				
F. Keandalan / Reliability					
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	Makanan dan minuman Lotteria memiliki tampilan yang menarik sehingga anda berminat untuk membelinya.				
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Makanan dan minuman Lotteria memiliki rasa yang sesuai dengan selera anda.				
Gaya / Style					
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Guru Dikti 1. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	Makanan dan minuman Lotteria memiliki cita rasa ala korea.				
	Lotteria memiliki ciri khas dalam menyajikan beberapa menu andalannya.				



KEPUASAN PELANGGAN

	PERTANYAAN KEPUASAN PELANGGAN	TANGGAPAN				
		1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS
1. No.	Anda memberikan rekomendasi yang positif kepada orang lain mengenai Lotteria					
2. No.	Anda selalu berkeinginan untuk membeli dan mengkonsumsi berbagai varian produk Lotteria.					
3. No.	Anda merasa Lotteria merupakan tempat yang tepat untuk mengkonsumsi makanan dan minuman fast food ala korea.					
4. No.	Anda merasa bahwa harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Lotteria sesuai dengan yang anda harapkan.					

LAMPIRAN 9

Input Data Profil Responden

**(C) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Nomor Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jenis Pekerjaan	Pengeluaran
1	2	3	3	3	4
2	1	2	2	2	3
3	1	2	2	2	4
4	1	2	2	2	3
5	1	2	2	2	4
6	2	2	2	2	4
7	1	1	2	2	3
8	2	3	4	3	4
9	2	4	2	4	4
10	1	1	1	1	1
11	2	2	2	2	2
12	2	4	4	4	4
13	1	1	2	2	2
14	1	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2
16	1	2	2	2	3
17	2	4	4	4	4
18	2	4	4	4	4
19	1	2	4	3	2
20	1	2	4	3	2
21	2	1	2	2	2
22	2	2	4	3	3
23	1	2	4	4	2
24	2	4	4	4	4
25	2	4	4	4	4
26	1	2	2	2	1
27	2	1	2	2	2
28	2	1	2	2	3
29	1	2	2	4	2
30	2	1	2	2	1
31	1	4	4	3	4
32	2	3	4	4	3
33	2	3	4	3	3
34	1	2	4	4	2
35	1	3	4	3	4
36	2	1	1	1	1
37	2	2	2	2	1
38	1	1	2	2	1

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 IBKKG.

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



39	1	2	2	2	2	1
40	1	4	4	3	3	4
41	1	2	3	3	3	4
42	1	2	2	2	2	2
43	1	2	2	1	1	1
44	2	4	4	4	4	4
45	2	2	4	3	3	2
46	1	4	4	4	4	4
47	2	3	3	3	3	4
48	1	3	4	3	3	4
49	2	4	3	4	4	4
50	1	1	1	1	1	1
51	2	2	4	3	3	4
52	1	1	2	2	2	1
53	1	1	2	2	2	4
54	1	2	2	2	2	2
55	1	2	2	2	2	3
56	2	2	2	2	2	1
57	1	2	2	2	2	1
58	2	2	3	2	2	4
59	2	2	4	2	2	4
60	2	2	4	2	2	3
61	1	2	3	2	2	3
62	1	2	3	2	2	3
63	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	1
65	2	2	2	2	2	1
66	1	3	4	3	2	2
67	1	2	2	2	2	4
68	2	2	2	2	2	2
69	1	2	2	2	2	4
70	2	1	1	1	1	3
71	2	3	4	3	3	4
72	2	3	4	3	3	4
73	1	1	2	2	2	3
74	1	1	1	1	1	1
75	1	3	3	3	3	3
76	1	1	1	1	1	2
77	2	2	2	2	2	1
78	1	2	4	2	2	2
79	2	1	2	2	2	2
80	2	1	2	2	2	1
81	1	2	2	2	2	1
82	2	2	1	1	2	3
83	2	4	4	4	4	4

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.



84	1	2	2	2	2	1
85	1	1	4	2	2	2
86	1	2	2	2	2	3
87	1	1	2	2	2	4
88	1	2	2	2	2	3
89	1	1	2	2	2	2
90	2	1	4	2	2	1
91	2	2	2	2	2	2
92	2	2	2	2	2	2
93	2	1	2	2	2	1
94	1	4	4	4	4	4
95	1	3	4	3	3	4
96	2	1	2	3	2	1
97	2	1	2	2	2	1
98	2	1	4	2	2	2
99	1	1	2	2	2	2
100	2	1	2	2	2	1
101	2	3	4	4	4	4
102	2	2	2	2	2	2
103	2	1	2	1	2	1
104	2	2	2	2	2	2
105	2	2	2	3	3	4
106	1	2	4	3	3	4
107	2	2	2	2	2	2
108	2	2	2	2	2	2
109	2	2	2	2	2	2
110	1	2	2	2	3	4
111	2	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	1
113	2	2	2	3	3	3
114	2	3	4	3	3	4
115	1	3	3	3	3	4
116	1	1	2	2	2	4
117	1	3	3	3	3	4
118	1	1	2	1	1	2
119	2	2	4	3	3	2
120	2	2	4	3	3	2
121	1	4	4	4	4	4
122	2	2	2	2	2	1
123	2	2	2	2	2	2
124	2	2	2	2	2	2
125	1	2	2	2	2	2
126	2	2	2	2	2	3
127	1	2	4	3	3	2
128	2	2	2	2	2	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



129	2	2	2	4	2	1
130	2	2	2	4	2	1
131	2	2	2	2	2	4
132	1	2	2	3	2	3
133	1	2	2	2	2	1
134	2	1	2	2	2	2
135	2	3	3	4	4	1
136	1	3	3	4	3	4
137	2	3	3	3	3	4
138	2	2	2	2	2	1
139	2	3	3	4	4	4
140	2	3	3	4	4	4
141	2	3	3	4	4	4
142	1	2	2	2	2	4
143	1	2	2	2	2	4
144	1	3	3	4	3	4
145	1	3	3	4	4	4
146	1	3	3	4	4	4
147	2	2	2	4	3	3
148	1	1	1	2	2	4
149	2	2	2	4	2	2
150	2	2	2	4	2	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

(C)

Hak cipta milik IBKKG (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 IBKKG.

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

LAMPIRAN 10

Output Frekuensi Profil Responden

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15 - 20 Thn	35	23.3	23.3	23.3
21 - 30 Thn	76	50.7	50.7	74.0
31 - 40 Thn	25	16.7	16.7	90.7
41 - 50 Thn	14	9.3	9.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	70	46.7	46.7	46.7
Perempuan	80	53.3	53.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP/Sederajat	9	6.0	6.0	6.0
SMA/Sederajat	76	50.7	50.7	56.7
Diploma Akademi	12	8.0	8.0	64.7
S1, S2, S3	53	35.3	35.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	11	7.3	7.3	7.3
Mahasiswa/i	82	54.7	54.7	62.0
Karyawan	34	22.7	22.7	84.7
Lain - lain	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Pengeluaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 500.000	35	23.3	23.3	23.3
500.000 - 1.000.000	40	26.7	26.7	50.0
1.000.001 - 1.500.000	22	14.7	14.7	64.7
< 1.500.000	53	35.3	35.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 11

Input Data Kualitas Layanan

Nomor Responden	C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)													Total
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	50
2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	45
3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	49
4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5	48
5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	46
6	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
7	3	4	5	4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	52
8	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	50
11	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
13	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	46
14	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	43
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40
16	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	57
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
19	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	58
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
21	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	48
22	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	46
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	43
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	42
25	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	47
26	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	50
27	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	48
28	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	44
29	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	48
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
32	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	45
33	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	45
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
35	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	44
36	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	41
37	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	52
38	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	44

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



39	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	57
40	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	55
41	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	52
42	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	48
43	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	55
44	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	43
45	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	55
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
47	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	50
48	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	47
49	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	41
51	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	44
52	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	48
53	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	51
54	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	56
55	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	54
56	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	57
57	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	50
58	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	52
59	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	52
60	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	52
61	4	5	4	3	5	4	3	3	4	2	5	5	4	51
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	54
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	44
65	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	47
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	41
67	4	5	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	3	50
68	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	55
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
70	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	47
71	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	43
72	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41
73	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	43
74	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	49
75	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	43
76	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	37
77	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	56
78	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	56
79	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	59
80	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	51
81	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	47
82	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	47
83	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	43

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,

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



84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
85	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
86	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	54
87	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45
88	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	47
89	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	3	42
90	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	51
91	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
92	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	48
93	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49
94	2	3	2	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	4	3	34
95	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	49
96	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	48	
97	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	45
98	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
100	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	42
101	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
102	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	50	
103	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
105	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	46	
106	3	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	30	
107	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	
108	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	57	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51	
111	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	57	
112	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53	
113	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	48	
114	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	46	
115	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	40	
116	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	41	
117	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	45	
118	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	48	
119	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	48	
120	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	42	
121	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	48	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
124	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	48	
125	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	43	
126	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	50	
127	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38	
128	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38	

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



129	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	54
130	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	46
G31	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	47
H32	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	48
Hak Cipta33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	49
Hak Cipta34	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	33
Hak Cipta35	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	45
Hak Cipta36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	46
I37	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	60
I38	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	50
I39	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	49
I40	3	4	5	4	4	3	4	2	3	3	4	5	3	47
I41	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	48
I42	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	44
I43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	47
I44	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	44
I45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
I46	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41
I47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	48
I48	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	53
I49	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	59
I50	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	57

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.

(C) Hak cipta milik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undanga

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 12

Output Frekuensi Kualitas Layanan

V1

V2

V3

V4

V5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	7	4.7	4.7	4.7
Netral	72	48.0	48.0	52.7
Setuju	68	45.3	45.3	98.0
Sangat Setuju	3	2.0	2.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
Netral	47	31.3	31.3	32.0
Setuju	86	57.3	57.3	89.3
Sangat Setuju	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
Tidak Setuju	1	.7	.7	1.3
Netral	47	31.3	31.3	32.7
Setuju	80	53.3	53.3	86.0
Sangat Setuju	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	4.0	4.0	4.0
Netral	62	41.3	41.3	45.3
Setuju	69	46.0	46.0	91.3
Sangat Setuju	13	8.7	8.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	7	4.7	4.7	4.7
Netral	59	39.3	39.3	44.0
Setuju	63	42.0	42.0	86.0
Sangat Setuju	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	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 IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

V6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid C	Tidak Setuju	5	3.3	3.3
	Netral	55	36.7	40.0
	Setuju	68	45.3	85.3
	Sangat Setuju	22	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0

V7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid C	Tidak Setuju	5	3.3	3.3
	Netral	58	38.7	42.0
	Setuju	69	46.0	88.0
	Sangat Setuju	18	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0

V8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid C	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7
	Tidak Setuju	2	1.3	1.3
	Netral	61	40.7	40.7
	Setuju	68	45.3	45.3
	Sangat Setuju	18	12.0	12.0
	Total	150	100.0	100.0

V9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid C	Tidak Setuju	5	3.3	3.3
	Netral	75	50.0	50.0
	Setuju	59	39.3	92.7
	Sangat Setuju	11	7.3	7.3
	Total	150	100.0	100.0

V10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid C	Tidak Setuju	5	3.3	3.3
	Netral	70	46.7	50.0
	Setuju	63	42.0	92.0
	Sangat Setuju	12	8.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0

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

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

V11				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
(E) Hak cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Tidak Setuju	3	2.0	2.0
	Netral	49	32.7	32.7
	Setuju	76	50.7	85.3
	Sangat Setuju	22	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0

V12				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
(E) Hak cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Tidak Setuju	3	2.0	2.0
	Netral	42	28.0	30.0
	Setuju	86	57.3	87.3
	Sangat Setuju	19	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0

V13				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
(E) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Tidak Setuju	1	.7	.7
	Netral	50	33.3	33.3
	Setuju	71	47.3	81.3
	Sangat Setuju	28	18.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0

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 BI KKG.

LAMPIRAN 13

Input Data Kualitas Produk

Nomor Responden	Input Data Kualitas Produk													Total
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	45
3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	50
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	48
5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	48
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	55
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	55
8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	45
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
10	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	56
11	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	61
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
13	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	62
14	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	23
15	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	39
16	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	60
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	49
18	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	49
19	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	45
20	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	60
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	50
23	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	42
24	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48
25	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	45
26	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	46
27	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	45
28	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	44
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
32	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43
33	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	43
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	50
35	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	44
36	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	44
37	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	47
38	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	54
39	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45

**(C) 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,

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.



40	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	47
41	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42
42	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	51
43	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
44	4	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	50
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	49
46	4	3	1	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	37
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	47
49	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	2	56
50	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	59
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	41
52	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	44
53	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	45
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	49
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	48
56	4	3	2	4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	48
57	5	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	50
58	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	54
59	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	49
60	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	45
61	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	57
62	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	3	55
63	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	2	3	4	4	45
64	3	3	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	48
65	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	53
66	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	46
67	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	54
68	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	4	3	4	4	49
69	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	4	50
70	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	56
71	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	60
72	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	38
73	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	5	2	3	3	41
74	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	37
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	46
76	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	37
77	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	4	51
78	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	45
79	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	56
80	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	58
81	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	49
82	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	38
83	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	33
84	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



85	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
86	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	61
87	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	47
88	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	45
89	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	56	
90	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	55	
91	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	57	
92	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	52	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51	
94	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	46	
95	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	55	
96	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	49	
97	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	49	
98	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	56	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	55	
100	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	44	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
102	5	4	5	4	3	2	3	4	3	5	4	4	5	51	
103	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	62	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
105	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	61	
106	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	22	
107	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	
108	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	60	
109	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	48	
110	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	48	
111	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	46	
112	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	59	
113	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	50	
114	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	49	
115	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	42	
116	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47	
117	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	44	
118	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	47	
119	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	44	
120	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	41	
121	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51	
122	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	
124	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43	
125	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	43	
126	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	50	
127	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	44	
128	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	44	
129	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	42	

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.



130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	35
131	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	40
132	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	41
133	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	48
134	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	25	
135	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	50	
136	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	41
137	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	50
138	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	53
139	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	43
140	2	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	4	4	4	38
141	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	37
142	1	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	42
143	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	42
144	3	3	4	3	3	2	1	1	2	3	4	3	2	34	
145	3	3	3	4	5	3	3	5	3	2	5	5	5	49	
146	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	50	
147	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	56
148	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	47
149	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	60
150	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	45

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

LAMPIRAN 14

Output Frekuensi Kualitas Produk

(C)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	5.3	5.3	6.0
	Netral	31.3	31.3	37.3
	Setuju	53.3	53.3	90.7
	Sangat Setuju	9.3	9.3	100.0
	Total	100.0	100.0	

V1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	4.0	4.0
	Netral	37	24.7	24.7
	Setuju	89	59.3	88.0
	Sangat Setuju	18	12.0	100.0
	Total	150	100.0	

V2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0
	Tidak Setuju	6	4.0	6.0
	Netral	54	36.0	36.0
	Setuju	64	42.7	84.7
	Sangat Setuju	23	15.3	100.0
	Total	150	100.0	

V3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	.7	.7
	Netral	57	38.0	38.0
	Setuju	62	41.3	82.0
	Sangat Setuju	27	18.0	100.0
	Total	150	100.0	

V4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	.7	.7
	Netral	57	38.0	38.0
	Setuju	62	41.3	82.0
	Sangat Setuju	27	18.0	100.0
	Total	150	100.0	

V5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	2.7	2.7
	Netral	55	36.7	39.3
	Setuju	66	44.0	83.3
	Sangat Setuju	25	16.7	100.0
	Total	150	100.0	

(B)
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,
 - 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.



V6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak Setuju	13	8.7	8.7	8.7
Netral	60	40.0	40.0	48.7
Setuju	59	39.3	39.3	88.0
Sangat Setuju	18	12.0	12.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

V7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	8	5.3	5.3	7.3
Netral	70	46.7	46.7	54.0
Setuju	54	36.0	36.0	90.0
Sangat Setuju	15	10.0	10.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

V8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	6	4.0	4.0	5.3
Netral	64	42.7	42.7	48.0
Setuju	62	41.3	41.3	89.3
Sangat Setuju	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

V9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
Tidak Setuju	16	10.7	10.7	11.3
Netral	62	41.3	41.3	52.7
Setuju	59	39.3	39.3	92.0
Sangat Setuju	12	8.0	8.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

V10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	4	2.7	2.7	2.7
Tidak Setuju	7	4.7	4.7	7.3
Netral	37	24.7	24.7	32.0
Setuju	73	48.7	48.7	80.7
Sangat Setuju	29	19.3	19.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

V11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	8	5.3	5.3	5.3
Netral	54	36.0	36.0	41.3
Setuju	60	40.0	40.0	81.3
Sangat Setuju	28	18.7	18.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

V12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3
Tidak Setuju	11	7.3	7.3	8.7
Netral	49	32.7	32.7	41.3
Setuju	72	48.0	48.0	89.3
Sangat Setuju	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

V13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	4.0	4.0	4.0
Netral	59	39.3	39.3	43.3
Setuju	64	42.7	42.7	86.0
Sangat Setuju	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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 15

Input Data Kepuasan Konsumen

Nomor Responden	V1	V2	V3	V4	Total
1	4	4	4	4	16
2	3	4	3	3	13
3	3	4	3	3	13
4	4	4	3	3	14
5	4	3	4	3	14
6	3	4	4	3	14
7	3	3	4	4	14
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16
11	5	3	5	5	18
12	3	3	3	3	12
13	3	3	4	4	14
14	1	2	2	2	7
15	3	3	4	4	14
16	4	4	4	4	16
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	3	4	3	4	14
20	4	4	5	5	18
21	4	3	4	4	15
22	4	4	4	4	16
23	3	2	3	2	10
24	4	3	4	4	15
25	3	3	3	3	12
26	4	3	3	4	14
27	3	3	3	4	13
28	3	4	3	4	14
29	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	3	12
32	3	2	3	2	10
33	3	3	3	2	11
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	2	11
36	3	3	3	2	11
37	4	4	3	4	15
38	3	3	2	3	11

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- 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.



39	4	4	4	4	4	16
40	5	5	3	4	17	
41	4	4	4	4	16	
42	4	3	3	4	14	
43	3	3	3	3	12	
44	3	3	3	3	12	
45	4	4	4	4	16	
46	5	5	4	4	18	
47	4	5	3	3	15	
48	4	4	4	3	15	
49	5	4	5	5	19	
50	5	5	5	5	20	
51	3	3	3	3	12	
52	4	4	4	4	16	
53	4	4	4	4	16	
54	3	3	2	3	11	
55	4	4	3	3	14	
56	4	4	4	4	16	
57	5	5	5	5	20	
58	3	4	4	4	15	
59	3	4	4	3	14	
60	3	3	3	3	12	
61	3	3	2	2	10	
62	3	2	3	3	11	
63	3	3	3	3	12	
64	4	4	4	4	16	
65	3	3	3	3	12	
66	3	3	2	3	11	
67	4	4	4	4	16	
68	3	3	2	2	10	
69	4	3	4	4	15	
70	4	4	4	4	16	
71	3	3	3	3	12	
72	3	4	4	3	14	
73	3	3	1	1	8	
74	3	4	4	3	14	
75	2	3	4	3	12	
76	2	1	2	2	7	
77	2	1	2	3	8	
78	4	4	4	3	15	
79	3	4	4	4	15	
80	5	4	4	3	16	
81	3	3	4	3	13	
82	2	2	3	3	10	
83	2	3	4	3	12	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



84	2	2	3	3	3	10
85	4	3	3	2	12	
86	4	3	4	3	14	
87	4	3	4	4	15	
88	4	5	4	5	18	
89	2	1	1	2	6	
90	3	2	1	2	8	
91	5	4	5	4	18	
92	4	4	4	4	16	
93	4	4	4	4	15	
94	3	2	3	3	11	
95	3	2	3	3	11	
96	4	4	3	3	14	
97	4	4	4	4	14	
98	3	3	4	3	13	
99	3	3	4	4	13	
100	4	4	4	4	15	
101	3	3	3	3	12	
102	4	4	4	3	15	
103	5	5	5	5	19	
104	3	3	3	3	12	
105	3	3	4	4	14	
106	1	2	2	2	7	
107	3	3	4	4	14	
108	4	4	4	4	16	
109	3	3	3	3	12	
110	3	3	3	3	12	
111	3	4	3	4	14	
112	4	4	5	5	18	
113	4	4	4	4	15	
114	4	4	4	4	16	
115	3	2	3	2	10	
116	4	4	4	4	15	
117	3	4	3	4	12	
118	4	3	3	4	14	
119	3	4	3	4	13	
120	3	2	3	4	12	
121	4	3	4	4	15	
122	3	3	3	3	12	
123	3	3	3	3	12	
124	3	2	3	2	10	
125	3	3	3	2	11	
126	4	4	4	4	16	
127	3	3	3	2	11	
128	3	3	3	2	11	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



(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.

129	4	5	5	4	18
130	4	4	3	3	14
131	3	3	4	3	13
132	2	2	3	3	10
133	3	3	2	3	11
134	4	5	4	5	16
135	4	4	4	4	16
136	3	4	3	4	14
137	4	4	4	4	16
138	3	3	3	3	12
139	4	4	4	3	15
140	3	3	2	2	10
141	3	3	3	4	13
142	4	4	3	4	15
143	4	5	5	4	18
144	2	2	2	3	9
145	3	4	3	4	13
146	3	3	3	3	12
147	3	4	4	3	13
148	4	4	3	4	15
149	5	5	5	5	20
150	4	5	4	5	16

LAMPIRAN 16

Output Frekuensi Kepuasan Konsumen

V1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Sangat Tidak Setuju	2	1.3	1.3	1.3	
Tidak Setuju	9	6.0	6.0	7.3	
Netral	72	48.0	48.0	55.3	
Setuju	57	38.0	38.0	93.3	
Sangat Setuju	10	6.7	6.7	100.0	
Total	150	100.0	100.0		

V2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0	2.0	
Tidak Setuju	15	10.0	10.0	12.0	
Netral	61	40.7	40.7	52.7	
Setuju	59	39.3	39.3	92.0	
Sangat Setuju	12	8.0	8.0	100.0	
Total	150	100.0	100.0		

V3					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Sangat Tidak Setuju	3	2.0	2.0	2.0	
Tidak Setuju	12	8.0	8.0	10.0	
Netral	63	42.0	42.0	52.0	
Setuju	61	40.7	40.7	92.7	
Sangat Setuju	11	7.3	7.3	100.0	
Total	150	100.0	100.0		

V4					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7	
Tidak Setuju	19	12.7	12.7	13.3	
Netral	58	38.7	38.7	52.0	
Setuju	61	40.7	40.7	92.7	
Sangat Setuju	11	7.3	7.3	100.0	
Total	150	100.0	100.0		

(C) 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,

- 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 17

Output Analisis Regresi

Variables Entered/Removed^a

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

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455 ^a	.207	.196	2.466

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	233.114	2	116.557	19.174	.000 ^b
	Residual	893.580	147	6.079		
	Total	1126.693	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Coefficients^a

Model	(Constant)	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.119	1.711		1.823	.070
	Kualitas Layanan	.134	.039	.294	3.451	.001
	Kualitas Produk	.085	.032	.228	2.680	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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