

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

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business yang sedang menyusun skripsi tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC Mall Kelapa Gading”. Oleh karena itu saya mohon kesediaan dan kesungguhan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas kerjasamanya.

Berilah tanda silang (X) untuk pilihan dibawah ini:

- SS Sangat Setuju
S Setuju
N Netral
TS Tidak Setuju
STS Sangat Tidak Setuju

Dimensi	NO	PERNYATAAN	KUALITAS PRODUK				
			STS	TS	N	S	SS
Bentuk (Form)	1.	Ukuran makanan yang disajikan KFC sesuai dengan selera saya.					
Fitur (feature)	2.	Rasa krispy yang ditawarkan KFC.					
Mutu Kinerja (Performance Quality)	3.	Rasa makanan yang ditawarkan oleh KFC.					
	4.	Makanan yang disajikan KFC mengenyangkan saya.					
Mutu Kesesuaian (Conformance Quality)	5.	Kualitas makanan sesuai dengan yang dijanjikan.					
Kandungan (Reliability)	6.	Rasa makanan yang disajikan sama dari waktu ke waktu.					
Gaya (Style)	7.	Tampilan makanan yang disajikan sangat menarik.					
		KUALITAS LAYANAN					

Hak cipta ini milik IBI Kwik Kian Gie School of Business dan Informatica Kwik Kian Gie. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Ketanggapan (Responsiveness)	1.	Respon karyawan untuk menanggapi permintaan konsumen dengan baik.					
	2.	Kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat.					
Kandanan (Reliability)	3.	Ketepatan dalam mencatat pemesanan.					
	4.	Ketepatan waktu pengoperasian (jam buka / jam tutup).					
Empati (Empathy)	5.	Kemudahan untuk dihubungi.					
	6.	Memahami kebutuhan pelanggan.					
Jaminan (Assurance)	7.	Karyawan mengerti produk yang ditawarkan ke konsumen.					
	8.	Keramahan karyawan dalam memberikan layanan.					
Bukti langsung (Tangibles)	9.	Fasilitas yang disediakan memberikan kenyamanan.					
	10.	Kerapian penampilan karyawan.					
KEPUASAN KONSUMEN							
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	1.	Berdasarkan pengalaman pelanggan merasa puas setelah menikmati produk yang ditawarkan.					
	2.	Restoran KFC mampu memenuhi kebutuhan saya.					
	3.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain.					
	4.	Saya akan mengatakan hal positif produk KFC kepada orang lain.					

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



Lampiran 2

KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business yang sedang menyusun skripsi tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC Mall Kelapa Gading”. Oleh karena itu saya mohon kesediaan dan kesungguhan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas kerjasamanya.

Profil Responden

Petunjuk: Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban anda.

1. Apakah anda pernah mengonsumsi menu di restoran KFC Mall Kelapa Gading?
 - a. Ya
 - b. Tidak (Jika tidak, berhenti) Terima kasih
2. Dimana anda tinggal
 - a. Kelapa gading
 - b. Lain- lain (sebutkan).....
3. Jenis kelamin anda :
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Usia anda :
 - a. < 17 tahun
 - b. 18 - 23 tahun
 - c. 24 – 30 tahun
 - d. 31- 40 tahun
 - e. > 41 tahun
5. Pekerjaan anda saat ini :
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Karyawan
 - d. Lain – lain (sebutkan)
6. Berapakah pengeluaran per bulan?

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.



- a. < Rp 1.000.000
- b. Rp 1.000.000 - 3.000.000
- c. Rp 3.000.000- 5.000.000
- d. Rp 5.000.000 – 10.000.000

Bagian II

Petunjuk: Berilah tanda centang (√) atau silang (X) untuk pilihan dibawah ini:

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju ; TS=Tidak Setuju ; N=Netral ; S=Setuju ; SS= Sangat Setuju

No	VARIABEL	PERNYATAAN				
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Produk					
1	Ukuran makanan yang disajikan KFC sesuai dengan selera saya.					
2	Rasa krispy yang ditawarkan KFC.					
3	Rasa makanan yang ditawarkan KFC lezat.					
4	Makanan yang disajikan KFC mengenyangkan saya.					
5	Kualitas makanan KFC sesuai dengan yang dijanjikan.					
6	Rasa makanan yang diajikan KFC sama dari waktu ke waktu.					
7	Tampilan makanan yang disajikan KFC sangat menarik.					
	Kualitas Layanan					
1	Respon karyawan KFC untuk menanggapi permintaan konsumen dengan baik					
2	Kesediaan karyawan KFC dalam memberikan layanan yang cepat.					
3	Ketepatan karyawan KFC dalam mencatat pemesanan.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



4	Ketepatan waktu pengoperasian KFC (jam buka / jam tutup).					
5	KFC mudah untuk dihubungi.					
6	Karyawan KFC memahami kebutuhan pelanggan.					
7	Karyawan KFC mengerti produk yang ditawarkan ke konsumen.					
8	Keramahan karyawan KFC dalam memberikan layanan.					
9	Fasilitas yang disediakan KFC memberikan kenyamanan.					
10	Penampilan karyawan KFC rapi.					
Kepuasan Konsumen						
11	Berdasarkan pengalaman saya merasa puas setelah menikmati produk KFC yang ditawarkan.					
12	Restoran KFC mampu memenuhi kebutuhan saya.					
13	Saya akan merekomendasikan KFC ke orang lain.					
14	Saya akan mengatakan hal positif produk KFC kepada orang lain.					

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



Lampiran 3

HASIL PEROLEHAN DATA PRA KUESIONER

Ⓒ

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	total KP	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	total KL
1	5	4	5	4	1	5	26	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
2	4	3	4	4	4	2	23	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44
3	3	3	4	3	4	4	24	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	42
4	5	4	5	4	4	4	31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32
5	5	5	4	4	4	3	29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	30
6	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	41
7	2	1	3	2	3	5	20	3	3	3	5	4	2	3	4	3	3	3	33
8	5	4	4	4	4	3	29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
9	5	4	4	4	4	2	28	4	2	5	5	3	4	4	4	3	2	2	34
10	4	4	4	4	3	3	26	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	39
11	4	4	5	3	4	4	28	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	39
12	5	4	5	4	4	3	29	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
13	3	4	2	4	2	2	20	4	4	5	4	4	4	3	4	4	1	3	36
14	4	3	1	3	3	3	20	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	24
15	4	4	4	4	4	5	29	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	37
16	5	4	4	4	4	4	29	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
17	5	5	5	4	4	4	31	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	43
18	4	4	4	3	4	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	3	4	3	3	4	4	26	3	2	2	4	2	3	3	5	4	5	5	33
20	3	4	4	4	5	4	28	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35
21	4	5	4	3	4	4	28	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	32
22	4	3	2	3	4	5	25	1	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	40
23	4	3	5	4	5	4	29	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37

1. Diarahkan 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.



24	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	42
26	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	34
27	4	4	5	5	4	3	4	29	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	32
28	3	3	4	3	3	2	2	21	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36
29	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36
30	5	4	5	4	1	2	2	23	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47

DATA PRA KUESIONER KK1-KK4

No	KK1	KK2	KK3	KK4	total KK
1	4	4	4	4	16
2	4	4	5	4	17
3	3	2	2	3	10
4	5	3	3	3	14
5	4	4	4	4	16
6	4	5	3	4	16
7	1	1	1	1	4
8	4	4	5	5	18
9	4	5	5	5	19
10	4	3	3	4	14
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	2	2	2	4	10
14	2	2	2	2	9
15	4	4	3	3	13
16	4	4	4	4	16

Lanjutan KK1-KK4

17	4	4	4	5	17
18	4	3	2	3	12
19	2	3	3	4	12
20	4	4	4	4	16
21	2	3	4	3	12
22	4	3	5	1	13
23	4	3	4	3	14
24	3	3	3	3	12
25	4	4	5	5	18
26	4	4	4	4	16
27	4	4	3	4	15
28	3	4	3	3	13
29	3	3	4	4	14
30	4	4	4	4	16

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



Lampiran 4

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PRODUK

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
KP1	22,90	9,197	,310	,448	,596
KP2	22,53	8,533	,459	,568	,550
KP3	22,87	8,464	,451	,540	,551
KP4	22,67	8,092	,419	,299	,558
KP5	22,93	9,444	,451	,506	,570
KP6	23,00	8,759	,281	,428	,610
KP7	23,10	9,817	,105	,136	,668

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,625	,649	7

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis

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



Lampiran 5

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS LAYANAN

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
K1	33,53	26,051	,368	,604	,845
K2	33,50	22,948	,656	,693	,818
K3	33,13	26,671	,277	,360	,854
K4	33,07	26,202	,347	,585	,847
K5	33,23	23,495	,674	,598	,816
K6	33,37	24,585	,676	,664	,819
K7	33,07	24,478	,690	,735	,818
K8	32,93	25,237	,613	,526	,825
K9	33,37	24,102	,577	,748	,826
K10	33,20	23,407	,623	,752	,821

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,844	,849	10

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 6

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

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
K1	10,60	6,455	,622	,446	,826
K2	10,67	5,609	,820	,674	,743
K3	10,60	5,490	,684	,493	,802
K4	10,53	5,913	,613	,458	,832

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,844	,847	4

Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 7

HASIL PEROLEHAN DATA KUESIONER UNTUK PROFIL RESPONDEN

©

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

Institut Bisnis

No	JENIS KELAMIN		USIA RESPONDEN (tahun)					PEKERJAAN				PENGELUARAN			
	P	W	< 17	18 -23	24 - 30	31 -40	> 41	Pelajar/ Mahasiswa	Wiraswasta	Karyawan	Lainnya	> 1.000.000	1.000.000- 3.0000.000	3.000.000- 5.000.000	5.000.000- 10.000.000
1		1		1						1			1		
2		1		1						1			1		
3	1				1					1			1		
4		1		1				1					1		
5	1			1						1			1		
6		1		1				1					1		
7		1			1				1				1		
8		1				1									
9		1								1		1			
10	1						1		1						1
11		1		1					1				1		
12		1		1					1				1		
13	1			1					1				1		
14	1				1					1					1
15		1		1							1				1
16		1		1					1			1			
17		1		1					1				1		
18		1		1					1				1		
19	1						1			1				1	

1. Dilarang menutip, sebagian atau seluruhnya atau sebaliknya, 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.



20	1			1				1					1		
21		1		1				1					1		
22	1			1				1					1		
23	1			1				1					1		
24	1			1				1			1				
25		1		1				1					1		
26		1		1				1					1		
27		1		1				1					1		
28		1		1				1					1		
29	1			1				1						1	
30		1				1				1			1		
31	1					1				1					1
32		1		1				1					1		
33		1		1				1					1		
34		1				1				1				1	
35		1				1				1				1	
36		1				1				1			1		
37		1		1				1					1		
38		1		1				1					1		
39		1		1				1					1		
40		1				1				1				1	
41		1				1				1				1	
42		1				1				1				1	
43		1				1				1				1	
44		1				1				1				1	
45		1				1				1				1	
46		1				1				1				1	
47		1				1				1				1	

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

Institut Bisnis

1. Dilarang menutip 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.



48		1			1					1				1	
49		1		1						1				1	
50	1					1			1						1
51		1				1			1						1
52	1			1				1						1	
53	1			1				1						1	
54		1		1				1						1	
55		1		1				1						1	
56		1													
57	1			1				1						1	
58	1			1				1						1	
59	1			1				1						1	
60	1			1				1						1	
61		1		1				1						1	
62		1		1				1						1	
63		1		1				1						1	
64	1			1				1						1	
65	1			1				1						1	
66	1			1				1						1	
67		1		1				1						1	
68		1		1				1						1	
69		1		1				1						1	
70		1		1				1						1	
71		1				1				1					1
72		1				1				1					1
73	1			1				1						1	
74	1			1				1						1	
75	1			1				1						1	

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

Institut Bisnis

1. Dilarang menutip, 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.



76	1			1				1						1		
77		1		1				1						1		
78	1			1				1						1		
79		1		1				1						1		
80		1		1				1						1		
81	1			1					1						1	
82	1			1					1						1	
83	1			1				1						1		
84	1			1				1						1		
85		1		1				1						1		
86		1		1				1						1		
87	1			1				1						1		
88	1			1				1						1		
89		1		1				1						1		
90		1		1				1						1		
91	1					1			1					1		
92	1					1			1					1		
93	1					1			1					1		
94		1		1				1						1		
95		1		1				1						1		
96		1		1				1						1		
97		1		1				1						1		
98	1			1				1						1		
99	1			1				1						1		
100	1			1				1						1		

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



Lampiran 8

HASIL PEROLEHAN DATA KUESIONER

C

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	total KP	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	total KL
1	3	3	2	2	2	2	2	17	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	31
2	5	4	4	4	4	4	5	30	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
3	4	5	5	4	5	4	4	32	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	34
4	5	3	3	3	4	2	2	24	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	32
5	4	4	4	4	4	3	3	27	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	33
6	5	5	5	4	5	5	5	33	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	42
7	3	3	3	3	5	5	5	26	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	39
8	5	4	3	5	4	4	4	29	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
9	5	5	5	5	5	5	2	32	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	41
10	4	4	4	3	3	3	3	25	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	35
11	4	4	4	3	4	3	3	25	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	40
12	5	5	5	4	5	4	4	32	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	46
13	5	4	4	4	4	3	3	27	3	3	4	4	3	2	5	4	3	4	35
14	3	3	2	3	2	3	3	19	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	35
15	4	2	4	3	3	4	4	23	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	42
16	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	46
17	5	4	3	4	4	3	3	27	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
18	5	5	5	4	4	4	4	31	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	43
19	4	3	5	4	5	4	4	30	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	43
20	5	4	5	4	5	3	3	30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
21	5	5	4	5	3	4	3	29	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	42
22	4	5	3	3	4	4	3	26	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	42
23	5	5	3	4	5	4	4	30	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4	42

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

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



24	3	1	3	3	4	3	3	20	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	30
25	5	5	4	5	3	4	5	31	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	36
26	5	5	4	5	4	5	4	30	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
27	5	4	3	4	5	4	4	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	43
28	5	4	5	4	4	3	3	29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	47
29	5	5	3	4	5	3	3	28	5	3	5	5	4	4	2	4	5	3	40
30	5	4	5	5	4	4	4	31	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	42
31	5	4	4	5	4	3	3	30	4	2	5	5	3	4	4	4	2	3	36
32	5	4	4	4	4	3	3	29	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	39
33	5	4	4	4	4	3	3	28	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
34	5	4	4	5	3	4	4	30	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	40
35	4	4	2	2	3	3	3	22	4	3	5	3	4	3	4	2	2	4	34
36	5	5	5	5	5	4	4	34	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	43
37	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
39	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	37
41	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
48	4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
49	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42

Institut Bisni

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



50	3	2	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28
51	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	4	3	27	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
53	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
54	5	4	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
55	5	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	5	4	4	4	4	3	3	27	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
57	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
58	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
59	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
60	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
61	5	4	4	4	4	3	3	27	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
62	4	4	4	4	4	4	4	30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
63	4	4	4	4	4	3	3	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	5	4	4	4	4	4	3	28	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40
65	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
66	5	4	4	4	4	4	3	28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
67	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	3	4	3	4	36
68	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	3	4	3	4	36
69	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
70	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
71	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
72	4	5	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
73	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
74	5	4	4	4	4	4	4	29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39

Institut Bisnis

1. Ditaring menjadi 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.



75	3	4	4	3	4	4	3	25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
76	4	4	4	3	4	4	4	27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
77	4	5	4	4	4	4	3	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
78	4	5	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
79	4	5	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
80	4	5	4	3	4	4	3	27	2	4	4	5	4	4	4	3	4	3	37
81	4	5	3	3	4	4	4	27	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	39
82	4	5	4	4	4	4	4	28	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	40
83	4	5	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
84	4	4	5	5	5	5	4	33	3	4	2	3	4	4	5	4	5	3	37
85	4	5	4	4	4	4	3	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
86	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	5	4	4	4	4	3	28	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	41
88	4	4	4	4	4	3	3	26	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	39
89	4	5	4	4	4	4	3	28	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
90	4	5	4	4	4	4	3	28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
91	4	4	4	4	4	4	4	28	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	40
92	4	5	4	5	4	5	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
93	4	4	4	3	4	5	4	28	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
94	4	5	4	3	4	4	4	28	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
95	4	5	4	4	4	4	3	28	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	38
96	4	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
97	4	4	4	4	1	4	3	24	3	3	4	4	5	4	4	1	1	1	30
98	4	4	5	5	5	4	4	31	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44
99	4	4	4	4	4	4	3	27	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	41

Institut Bisni

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



23	5	4	5	4	18
24	4	3	3	3	13
25	4	5	5	5	19
26	4	4	4	4	16
27	5	4	4	4	17
28	4	5	5	5	19
29	5	4	4	4	17
30	4	4	4	4	16
31	4	5	4	4	19
32	4	5	4	4	19
33	4	5	4	4	17
34	5	4	4	4	17
35	4	3	4	3	14
36	5	5	5	5	20
37	3	3	3	3	12
38	4	4	2	2	12
39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	3	15
41	4	5	5	4	18
42	5	4	4	4	17
43	5	4	4	4	17
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	5	4	4	4	17
47	4	5	4	4	17
48	4	4	4	4	16
49	5	5	4	4	18

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

Institut Bisnis

4. 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	2	3	3	3	11
51	5	4	4	4	17
52	5	4	4	3	16
53	5	4	4	3	16
54	4	4	4	4	16
55	5	4	4	4	17
56	5	4	4	4	17
57	5	4	4	4	17
58	5	4	4	4	17
59	4	4	3	4	15
60	5	4	4	4	17
61	5	4	4	4	17
62	4	4	4	4	16
63	4	4	3	4	15
64	5	4	4	4	17
65	5	4	4	4	17
66	5	4	4	4	17
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	4	3	4	4	15
70	5	4	4	4	17
71	4	4	4	4	16
72	5	4	4	4	17
73	5	4	4	4	17
74	5	4	3	4	16
75	4	4	4	4	16
76	5	4	4	4	17

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

Institut Bisnis

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



77	5	4	4	3	16
78	4	4	4	4	16
79	4	4	3	3	14
80	5	4	4	4	17
81	5	4	4	4	17
82	5	4	4	4	17
83	5	4	4	4	17
84	5	4	4	3	17
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	5	4	5	5	19
88	5	4	4	4	17
89	5	4	4	4	17
90	5	4	5	4	18
91	4	4	4	4	16
92	5	4	4	3	16
93	4	4	4	4	16
94	5	4	4	4	17
95	4	4	4	4	16
96	3	3	3	3	12
97	3	1	1	2	7
98	4	4	4	4	16
99	5	4	4	4	17
100	5	4	4	4	17

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



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

Institut Bisnis 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.