

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 KUISIONER

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:

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan di bawah ini:

Keterangan:

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

PERSEPSI NILAI PELANGGAN (CUSTOMER PERCEIVED VALUE)

Penilaian mengenai persepsi nilai pelanggan pada sebuah produk *bubble tea*.

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Nilai Produk						
1.	Varian rasa yang diberikan beragam					
2.	Bahan-bahan yang digunakan berkualitas					
3.	Topping yang sesuai dengan selera					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Nilai Service						
1.	Kenyamanan dan kebersihan tempat					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Nilai Personel						
1.	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan baik					
2.	Karyawan mampu menangani keluhan pelanggan					
3.	Karyawan mampu memberikan informasi dengan baik					
4.	Penampilan karyawan yang rapih					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Nilai Citra						
1.	Citra merek yang baik					
2.	Menjadi symbol gaya hidup					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Biaya Moneter						
1.	Harga yang terjangkau					
2.	Harga sesuai dengan kualitas yang diberikan					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
F. Biaya Waktu						
1.	Pada saat membeli tidak memerlukan banyak waktu yang harus dikeluarkan (tidak mengantri panjang)					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
G. Biaya Energi						
1.	Tidak membutuhkan banyak tenaga untuk sampai ke lokasi					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
H. Biaya Psikis						
1.	Rasa aman ketika mengkonsumsi produk					

II. KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*)

Penilaian mengenai kepuasan konsumen pada sebuah produk *bubble tea*.

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
A. Performance						
1.	Produk memiliki rasa yang enak, sesuai dengan selera					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
B. Feature						
1.	Varian rasa yang diberikan lebih beragam dibanding merek lain					
2.	Varian topping yang diberikan lebih beragam dibanding merek lain					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
C. Consistency						
1.	Standar rasa yang baik yang tidak berubah					
2.	Standar kualitas bahan yang selalu baik					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
D. Reliability						
1.	Produk yang diciptakan adalah produk yang berkualitas					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
E. Desain						
1.	Produk memiliki kemasan yang menarik					
2.	Produk dengan kemasan yang mudah di bawa					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
F. Tangibles						
1.	Tempat yang nyaman dan bersih					
2.	Penampilan/kerapihan karyawan					

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

Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
G. Emphaty						
1.	Ketersediaan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas, memahami kebutuhan konsumen dan keinginan pelanggan					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
H. Reliability						
1.	Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang sesuai					
2.	Ketepatan waktu karyawan dalam menyajikan pesanan					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
I. Responsiveness						
1.	Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan					
2.	Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
J. Assurance						
1.	Keterampilan/pengetahuan karyawan					
2.	Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya untuk membeli					
3.	Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan keyakinan untuk membeli					

III. LOYALITAS PELANGGAN (*CUSTOMER LOYALTY*)

Penilaian mengenai loyalitas konsumen pada sebuah produk *bubble tea*.

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda akan melakukan pembelian ulang merek <i>bubble tea</i> yang sama.					
2.	Anda akan tetap mengkonsumsi meskipun ada merek lainnya.					
3.	Anda membeli karena kebiasaan.					
4.	Anda akan tetap membeli walaupun harganya lebih mahal dari merek lainnya.					
5.	Anda merekomendasikan kepada orang lain.					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini. Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- 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 II

Data Coding Pra Kuisisioner *Customer Perceived Value*

respon.	CPV1	CPV2	CPV3	CPV4	CPV5	CPV6	CPV7	CPV8	CPV9
1	4	4	3	3	3	2	3	3	3
2	4	4	4	5	5	2	2	4	5
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	5	4	4	5	4
9	4	4	5	3	4	4	4	4	3
10	5	4	5	4	4	4	5	4	4
11	4	4	4	5	3	3	3	3	4
12	4	4	5	4	5	4	4	4	4
13	4	3	3	3	4	3	4	3	4
14	4	4	4	3	3	3	4	4	4
15	4	4	4	3	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	5	5	5	4
19	2	3	3	1	3	2	4	3	3
20	5	4	4	5	4	4	4	4	4
21	4	3	4	3	4	2	4	3	3
22	4	3	3	4	3	3	3	4	4
23	5	3	4	4	5	5	4	4	5
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	4	4	4	5	4
26	4	3	4	4	4	3	4	4	4
27	4	3	5	3	4	2	1	3	4
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	4	2	3	4	5
30	5	4	5	4	4	3	4	4	4

C Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



resp.	CPV10	CPV11	CPV12	CPV13	CPV14	CPV15
1	4	3	3	4	4	3
2	4	2	4	2	3	2
3	5	3	4	3	5	5
4	3	2	3	2	3	3
5	2	2	2	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5
9	4	4	4	4	4	3
10	5	4	4	4	4	4
11	4	3	3	5	4	4
12	3	4	3	4	3	4
13	3	3	4	3	4	4
14	3	4	4	4	4	4
15	2	4	4	4	4	4
16	4	2	4	2	4	4
17	4	4	5	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	3	2	4	2	3	2
20	3	3	4	4	4	4
21	2	4	4	2	4	3
22	4	3	4	3	4	4
23	5	4	4	3	3	3
24	3	2	3	3	3	4
25	2	2	3	4	2	4
26	3	4	4	3	3	4
27	4	4	4	1	1	2
28	3	3	4	3	3	4
29	3	3	4	3	2	4
30	4	4	4	3	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Data Coding

Pra Kuisisioner

Customer Satisfaction

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

resp.	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9
1	4	3	4	3	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	4	4	4	4	4	3
4	3	2	2	3	4	3	3	2	3
5	4	4	2	2	2	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	5	4
11	4	4	4	5	5	5	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	5	4	4	3
15	4	4	4	3	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	2	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	2	4	3	4	2	4	4
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	5	4	4	5	5	4	5	5	5
24	4	2	2	4	4	4	4	4	4
25	4	2	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	3	4	4	4
27	2	3	4	2	2	2	1	2	4
28	5	4	4	4	3	4	4	4	3
29	4	3	3	4	4	4	3	4	4
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4

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.



resp.	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18
1	3	3	4	4	4	2	3	2	2
2	4	4	4	4	2	2	2	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	2	2	2	2	4	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	2	4	4	3	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	3	4	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	5	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	3	4	4	4	4	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	2	3	3	2	4	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	2	4	4	3	3	4	2	3
22	4	3	4	4	4	4	3	3	3
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4	2	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	4	3	4	3	3	3	4	4	3
29	4	4	4	3	3	3	4	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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.



resp.	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
1	4	3	3	4	4
2	4	4	2	3	2
3	3	2	2	4	4
4	2	3	3	4	3
5	2	4	2	3	2
6	3	4	4	5	4
7	3	3	3	4	4
8	4	3	4	5	4
9	4	4	3	4	4
10	4	4	4	3	4
11	4	4	3	4	3
12	5	5	4	4	5
13	5	4	3	4	4
14	3	4	4	5	5
15	4	4	4	5	4
16	4	2	2	3	3
17	4	4	4	5	4
18	4	4	4	5	4
19	3	2	3	4	3
20	4	3	3	4	4
21	2	3	4	3	4
22	4	3	3	4	3
23	5	5	3	5	5
24	4	3	4	3	4
25	4	4	3	4	4
26	3	3	4	4	3
27	4	4	2	4	3
28	4	3	3	4	4
29	4	4	2	4	3
30	3	4	4	5	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN III

Uji Validitas

Correlations

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32	C33	C34	C35	C36							
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	
	.3	.4	.6	.3	.3	.0	.2	.4	.1	.2	-	.2	.0	.3	.4	.1	.0	.1	.2	.2	.2	.2	.3	.4	.1	.5																	



1	.3	.3	-	.4	.5	.0	-	-	.3	-	.3	.3	.0	.1	.3	.4	.4	.3	.1	.4	.4	.2	.4
2	.5	.2	.0	.1	.5	.4	.1	.1	0	.1	3	4	0	.1	0	8	0	8	8	6	2	2	8
3	9	9	.6	.3	.0	.8	.5	.3	.1	.4	.0	.0	1.	.5	.0	.0	.0	.3	.0	.0	.2	.0	.0
4	5	5	.3	.0	.0	.0	.3	.0	.1	.0	.6	.6	0	.9	.3	.2	.3	.2	.1	.1	.3	.3	.0
5	1	2	.7	.4	.0	.0	.1	.0	-	.0	.4	.1	0	.1	.1	.1	.0	.3	.0	.0	.7	.5	.6
6	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.1	.0	.1	.1	.0	.0	0	.1	.1	.1	.2	.1	.6	.3	.1	.1	.2
7	.3	.3	.6	.0	.0	.0	.6	.4	.1	.1	.5	.1	0	.4	.5	.5	.8	.9	.3	.1	.8	.3	.8
8	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.7	.0	.5	.3	.6	.7	.2	.3	.3	.4	.6	.2	.0	.0	.3	.2	.8
9	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.4	.2	.3	.6	.4	.2	.6	.1	.2	.5	.5	.9	.6	.3	.1	.1	.8
10	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.8	.5	.3	.5	.3	.7	.2	.3	.3	.7	.2	.2	.0	.0	.3	.2	.2
11	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3	.3
12	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
13	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
14	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
15	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
16	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
17	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
18	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
19	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
20	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
21	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
22	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
23	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
24	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
25	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
26	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
27	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
28	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
29	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
30	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
31	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
32	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
33	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
34	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
35	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
36	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
37	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
38	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
39	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
40	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
41	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
42	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
43	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
44	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
45	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
46	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
47	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
48	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
49	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
50	.3	.3	.3	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

.2	.1	.0	.4	.4	.5	.3	1	.4	.0	.0	-	.3	.0	.5	.4	.2	.3	.2	.2	.3	.4	.3	.2	.1	.1	.3
7	6	4	1	0	1	4	1	7	9	0	.0	5	4	0	9	5	6	4	2	0	2	6	6	0	4	6
2	3	1	3*	1*	3*	6		8*	4	4	1	0	7	5*	6*	6	5*	3	7	9	0*	3*	6	6	2	1
1	3	8	.0	.0	.0	.0		.0	.8	.6	.9	.0	.8	.0	.0	.1	.0	.1	.2	.0	.0	.0	.1	.5	.4	.0
4	8	3	2	2	0	6		0	5	2	2	5	0	0	0	7	4	9	2	9	2	4	5	7	5	5
6	9	0	3	8	4	1		7	9	2	9	8	4	4	5	2	7	6	8	7	1	9	8	4	4	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	.5	.4	.0	-	.4	1	.1	-	.0	-	-	.1	.3	.2	.1	.3	.2	.2	.3	.3	.4	.3	.3	.5
8	2	5	5	4	.2	.2	8*	3	.8	.3	.3	.0	.2	7	2	4	5	0	8	6	3	9	1	8	4	7
9	9	0	0*	2*	8	5	*	5	1	5	7	1	6	6	2	9	1	6	5	0	7	9*	0*	5	2*	*
0	4	4	.0	.0	.6	.2	.0	.3	.9	.8	.9	.1	.3	.0	.1	.4	.1	.1	.1	.1	.0	.0	.0	.0	.0	.0
9	2	0	1	8	3	3	0	3	3	6	7	6	5	8	8	2	0	2	6	6	2	2	3	6	1	1
5	8	2	5	3	3	7		4	6	2	1	3	1	3	4	6	0	6	5	9	9	4	4	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	-	-	.0	.1	.2	-	.0	.1	.2	.3	.0	.2	.0	.1	.4	.5	.3	.3	.0	.3	.2	.2	.2	.1	.0	.0
4	0	0	4	0	0	.1	3	8	9	8	2	4	2	3	7	7	2	0	6	0	2	0	1	4	8	3
0	3	2	7	8	3	0	4	3	0	8*	2	4	7	6	5*	1*	4	3	4	6	8	6	8	7	3	3
4	8	8	.8	.5	.2	.5	.8	.3	.1	.0	.9	.1	.8	.4	.0	.0	.0	.1	.7	.1	.2	.2	.2	.4	.6	6
6	4	8	0	7	8	9	5	3	2	3	0	9	8	7	0	8	0	3	0	3	0	2	4	4	6	4
0	4	3	4	0	3	2	9	4	0	4	9	3	9	2	8	1	0	4	8	0	6	5	7	0	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	-	-	.1	.1	.1	.0	-	.2	1	.5	.3	.1	.1	.2	.4	.4	.1	.1	.0	-	.2	.1	-	.1	.3	3
1	1	2	.1	7	4	1	9	.0	9	0	0	9	8	1	2	4	7	6	0	.1	8	5	2	.1	3	8
4	2	2	1	0	4	3	4	1	0	3*	0	0	9	3	1*	7*	6	4	4	5	6	2	1	0	8	8
2	5	2	8					5																		
5	5	2	.5	.3	.4	.5	.6	.9	.1	.0	.1	.3	.3	.2	.0	.3	.3	.3	.9	.4	.6	.1	.5	.5	.4	6
6	1	3	3	7	4	5	2	3	2	0	0	1	1	5	2	1	5	8	8	2	5	7	2	9	6	8
6	2	8	4	0	9	1	2	6	0	5	7	5	7	9	0	3	2	6	2	2	2	8	4	3	8	8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan umum tentang masalah tertentu.
 b. Penelitian tidak memengaruhi kegiatan belajar mengajar di BIKAS.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.



Correlation	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penggunaannya untuk tujuan komersial dengan cara apapun.	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0
2. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1
3. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2
4. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3
5. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4
6. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5
7. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6
8. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7
9. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8
10. Dilindungi Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) dan Hak Kekayaan Industri (HKI).	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1.0



.4	.2	-	.3	.2	.3	.5	.4	.3	.1	.2	.1	.4	.4	.4	1	.4	.2	.6	.4	.5	.6	.2	.3	.0	.3
1	2	0	4	1	9	2	9	2	3	1	0	4	3	7	6	6	6	8	6	7	6	0	2	0	6
1*	0	8	7	1	6*	4*	6*	2	6	3	3	9*	0*	0*	5*	8	5*	4*	0*	3*	8*	1	0	0	4*
0	2	2	.0	.2	.0	.0	.0	.0	.4	.2	.5	.0	.0	.0	.0	.1	.1	.0	.0	.0	.0	.2	.0	1.	.0
2	4	6	6	6	3	0	0	8	7	5	8	1	1	0	1	5	0	0	0	0	0	8	8	0	4
2	4	6	6	6	0	0	0	7	5	8	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0	8	
4	4	5	1	3	0	3	3	3	2	9	7	3	8	9	0	2	0	7	1	0	0	6	0	8	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	1	-	.0	.1	.2	.1	.2	.2	.4	.4	.3	.3	.6	.3	.4	1	.6	.2	.1	.3	.4	.1	.2	.1	.2
8	7	1	0	3	9	5	4	7	2	7	4	2	6	6	6	2	2	4	6	3	6	8	4	3	8
9	0	2	0	6	9	3	6	9	5*	1*	3*	8	9*	4*	5*	2*	6	7	8	7*	9*	2	8	9	2
8	8	8	1.	.4	.2	.3	.1	.1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.1	.3	.0	.0	.0	.3	.1	.4	.1
9	0	0	0	7	0	0	7	8	0	2	4	6	0	4	1	0	9	7	6	4	2	3	8	6	3
6	9	1	0	3	4	6	2	4	8	0	2	0	0	8	0	0	1	9	8	6	1	6	7	5	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	2	-	.1	.1	.2	.0	.3	.1	.5	.4	.3	.2	.2	.2	.2	.6	1	.2	.3	.3	.2	.2	.2	.2	.1
1	4	0	0	9	3	3	6	5	7	4	7	3	7	6	2	2	8	1	0	8	3	2	2	1	7
4	3	5	2	1	4	0	5*	1	1*	7*	7*	4*	0	8	8	2*	4	9	0	1	7	9	8	6	9
0	1	7	.5	.3	.2	.8	.0	.4	.0	.0	.0	.2	.1	.1	.0	.0	.1	.0	.1	.1	.2	.2	.2	.3	
9	9	9	1	1	7	4	2	0	1	0	4	2	3	5	0	0	2	8	0	3	0	2	2	5	4
2	7	4	1	2	3	5	7	6	1	3	8	2	1	7	2	0	9	6	7	3	8	3	5	2	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	.3	.1	.2	.3	.2	.3	.3	.1	.3	.2	.2	.3	.6	.2	.2	1	.7	.4	.5	.5	.3	.2	-	.1
7	0	2	9	6	6	3	4	0	2	7	0	8	3	3	0	4	8	2	9	9	5	0	4	.0	6
2	0	1	6*	1	1	2	3	6	4	6	1	3	1	2	5*	6	4	3*	0*	1*	9*	8	0	3	8
9	9	.9	.0	.3	.1	.0	.1	.1	.0	.3	.1	.1	.2	.0	.0	.1	.1	.0	.0	.0	.0	.0	.2	.8	.3
3	6	1	3	9	6	7	9	0	8	5	0	3	1	7	0	9	2	0	0	0	0	9	0	7	7
4	0	1	0	4	4	3	6	0	0	2	6	0	8	3	0	1	9	0	6	1	1	8	2	1	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



2	.1	-	.4	.1	.3	.1	.2	.2	.3	.1	.1	.4	.2	.3	.4	.1	.3	.7	1	.4	.5	.2	.2	.2	.0	.2
4	6	0	8	5	5	2	2	8	0	6	1	1	7	7	8	6	1	2	5	5	9	8	2	5	5	
3	8	4	1*	1	0	9	7	5	3	4	4	9*	4	3*	4*	7	9	3*	7*	1*	0	7	4	8	4	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	7	0	0	.4	.0	.4	.2	.1	.1	.3	.5	.0	.1	.0	.0	.3	.0	.0	.0	.0	.1	.1	.2	.7	.1	
5	4	7	7	.0	.4	.0	.2	.2	.0	.8	.4	.2	.4	.4	.0	.7	.8	.0	.1	.0	.2	.2	.3	.6	.7	
3	3	0	0	.4	.1	.2	.3	.2	.0	.6	.0	.2	.5	.3	.3	.3	.3	.4	.4	.0	.0	.4	.5	.2	.5	
0	0	0	0	.4	.0	.2	.3	.2	.0	.0	.0	.4	.0	.3	.0	.0	.0	.9	.5	.1	.2	.5	.2	.5		
2	4	9	1*	5	5	9	9	0	4	4	9	1*	8	0*	8	0*	0*	7*	7*	4*	.6	.1	.1	.0	.3	
1	0	8	.0	.6	.4	.2	.0	.1	.7	.9	.6	.0	.0	.1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.3	.5	.7	.0	
9	0	0	2	5	2	7	9	6	3	8	3	0	2	3	0	6	0	1	1	0	0	9	3	2	4	
5	6	8	8	3	3	7	7	5	8	2	6	2	4	7	1	8	7	6	1	1	0	0	5	9		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	-	.3	.2	.4	.3	.4	.3	.3	-	-	.4	.3	.3	.6	.3	.2	.5	.5	1	.6	.2	.2	.1	.1	
3	3	1	8	1	4	8	2	3	0	.1	.0	5	9	2	7	6	8	9	5	5	9	6	7	8	2	
6	1	7	4*	6	1*	4*	0*	7	6	5	6	1*	0*	8	3*	7*	1	1*	4*	5*	1	1	8	7		
3	3	3	3	.0	.2	.0	.0	.1	.4	.7	.0	.0	.0	.0	.0	.1	.0	.0	.0	.0	.0	.1	.1	.3	.5	
1	8	6	3	5	1	3	2	6	0	2	2	1	3	7	0	4	3	0	0	0	0	6	4	2	0	
0	9	1	6	2	5	6	1	9	0	2	5	2	3	7	0	6	3	1	2	1	0	3	7	1	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	0	-	.1	.1	.1	.3	.3	.3	.2	.0	.1	.3	.3	.2	.6	.4	.2	.5	.2	.6	.6	1	.3	.2	.1	.2
0	7	0	8	9	4	3	6	9	2	8	7	8	7	0	6	1	3	5	9	1	9	7	8	7	0	
9	3	8	5	8	9	8	3*	9*	8	6	4	6*	9*	2	8*	9*	7	9*	0	2*	5*	8*	5	1	8	
7	7	7	7	.3	.2	.4	.0	.0	.2	.6	.3	.0	.0	.2	.0	.0	.2	.0	.1	.0	.0	.0	.1	.3	.2	
2	6	4	2	9	3	6	4	2	2	5	5	3	3	8	0	2	0	0	2	0	0	3	2	6	6	
7	0	9	7	3	2	8	9	9	6	2	7	5	9	5	0	1	8	1	0	0	0	9	7	6	9	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	



Correlations

		CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	JML
2. CPV	Pearson	-.008	.050	.178*	-	.352	.042	.100	.456	-	-.023	.097	.471
	Sig. (2-tailed)	.967	.793	.347	.612	.056	.825	.598	.011	.739	.903	.612	.009
3. CPV	Pearson	-.141	-.053	-.190*	-.155*	.312	-.029	.000	.233	-.186	.056	-.060	.227
	Sig. (2-tailed)	.458	.779	.314	.414	.093	.879	1.000	.216	.324	.769	.752	.228
4. CPV	Pearson	.125*	.187*	.071	.100	.247	.282	.121	.537	.038	-.126	.006	.196
	Sig. (2-tailed)	.511	.322	.708	.600	.188	.130	.525	.002	.841	.507	.973	.298
5. CPV	Pearson	.048**	-.135*	-.030	-.251	.362	.110	.203	.325*	-	-.094	-.152	.424
	Sig. (2-tailed)	.799	.477	.875	.180	.049	.564	.282	.079	.613	.620	.422	.020
6. CPV	Pearson	-.029	-.291	.030	.078	.457	.522*	.283	.362*	.016*	.006	.141	.384
	Sig. (2-tailed)	.880	.118	.873	.682	.011	.003	.129	.049	.932	.975	.459	.036
7. CPV	Pearson	.044	.235	.362	.195	.559*	.350	.177**	.256**	.295	.239	.377	.620
	Sig. (2-tailed)	.819	.210	.049	.302	.001	.058	.349	.172	.113	.203	.040	.000
8. CPV	Pearson	-.076	.170	.119	.367	.291	.136**	-.091	-.098	.496	.097	.445	.393
	Sig. (2-tailed)	.692	.369	.532	.046	.119	.474	.631	.606	.005	.609	.014	.032
9. CPV	Pearson	-.019	.000	.143	.166*	.393*	.363**	.169	.125	.153**	.197	.194	.535
	Sig. (2-tailed)	.920	1.000	.450	.379	.032	.049	.371	.510	.419	.298	.304	.002
10. CPV	Pearson	.037**	-.104	.093	-	.321*	.273	.392	.373**	-.281	.018	-.076	.400
	Sig. (2-tailed)	.844	.583	.626	.650	.084	.144	.032	.042	.132	.924	.691	.029
11. CPV	Pearson	.358	.111	.246	.069	.131	.270	.300	.000	-.105	.174	.134	.401*
	Sig. (2-tailed)	.052	.561	.190	.718	.491	.150	.108	1.000	.580	.359	.482	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

2. CPV
 Pengutipan
 dan
 penulisan
 kritikal
 dan
 kreatif
 dalam
 dunia
 bisnis
 dan
 industri
 yang
 terus
 berubah
 dan
 berkembang
 dengan
 pesat
 dan
 dinamis
 serta
 menuntut
 kemampuan
 dan
 keterampilan
 yang
 terus
 meningkat
 dan
 beradaptasi
 dengan
 perubahan
 tersebut



CPV11	Pearson Correlation	.402	.414	.553	.510	.269	.494	.138	.415	.569	.570	.578	.545**
	Sig. (2-tailed)	.028	.023	.002	.004	.151	.005	.466	.023	.001	.001	.001	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CPV12	Pearson Correlation	.405	.268	.507	.534	.193	.493	.202	-.099	.191	.392*	.235**	.334
	Sig. (2-tailed)	.026	.152	.004	.002	.307	.006	.285	.603	.311	.032	.212	.071
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CPV13	Pearson Correlation	.082	.187	.111	.026	.360	.073*	.188*	.349	.406	.349	.387	.599
	Sig. (2-tailed)	.666	.322	.559	.892	.051	.701	.320	.058	.026	.059	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CPV14	Pearson Correlation	.145	.023	.238*	-.053	.158	-.008	-	-.246	.265	.118	.213	.345
	Sig. (2-tailed)	.445	.903	.205	.781	.405	.965	.309	.190	.156	.536	.258	.062
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CPV15	Pearson Correlation	-.009	.089	.317	.284	.403	.186*	.057**	-	.290	.239	.325	.542
	Sig. (2-tailed)	.962	.640	.088	.128	.027	.326	.763	.709	.120	.203	.080	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CS1	Pearson Correlation	.117*	.081	.144	.101	.384	.088*	.220**	.227**	.309	.255	.392	.674
	Sig. (2-tailed)	.540	.670	.447	.597	.036	.644	.244	.228	.097	.174	.032	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CS2	Pearson Correlation	.150	.000	.335	.026	.496	.363	.208	.137	.000	.307**	.182*	.581*
	Sig. (2-tailed)	.428	1.000	.070	.892	.005	.049	.270	.471	1.000	.099	.336	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CS3	Pearson Correlation	.382	.185	.271	.310	.447	.570	.441	.142*	.093	.546**	.383*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.037	.329	.148	.095	.013	.001	.015	.455	.625	.002	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CS4	Pearson Correlation	.440	.154	.237	.273*	.228	.337	.422	.113	.227	.108	.400	.626
	Sig. (2-tailed)	.015	.415	.207	.145	.226	.069	.020	.551	.228	.571	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CS5	Pearson Correlation	.504	.275	.338	.092**	.275	.314	.394	.228	.212	.374	.373	.642
	Sig. (2-tailed)	.004	.142	.068	.629	.142	.091	.031	.226	.262	.041	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CS6	Pearson Correlation	.116	-	-.027	-.194*	.253	.044	.046	.221	.130	.021	.205	.487
	Sig. (2-tailed)	.541	.524	.888	.304	.177	.818	.811	.240	.495	.912	.278	.006



CS7
CS8
CS9
CS10
CS11
CS12
CS13
CS14
CS15
CS16
CS17
CS18
CS19
CS20
CS21
CS22
CS23
CS24
CS25
CS26
CS27
CS28
CS29
CS30
CS31
CS32
CS33
CS34
CS35
CS36
CS37
CS38
CS39
CS40
CS41
CS42
CS43
CS44
CS45
CS46
CS47
CS48
CS49
CS50
CS51
CS52
CS53
CS54
CS55
CS56
CS57
CS58
CS59
CS60
CS61
CS62
CS63
CS64
CS65
CS66
CS67
CS68
CS69
CS70
CS71
CS72
CS73
CS74
CS75
CS76
CS77
CS78
CS79
CS80
CS81
CS82
CS83
CS84
CS85
CS86
CS87
CS88
CS89
CS90
CS91
CS92
CS93
CS94
CS95
CS96
CS97
CS98
CS99
CS100

CS1
CS2
CS3
CS4
CS5
CS6
CS7
CS8
CS9
CS10
CS11
CS12
CS13
CS14
CS15
CS16
CS17
CS18
CS19
CS20
CS21
CS22
CS23
CS24
CS25
CS26
CS27
CS28
CS29
CS30
CS31
CS32
CS33
CS34
CS35
CS36
CS37
CS38
CS39
CS40
CS41
CS42
CS43
CS44
CS45
CS46
CS47
CS48
CS49
CS50
CS51
CS52
CS53
CS54
CS55
CS56
CS57
CS58
CS59
CS60
CS61
CS62
CS63
CS64
CS65
CS66
CS67
CS68
CS69
CS70
CS71
CS72
CS73
CS74
CS75
CS76
CS77
CS78
CS79
CS80
CS81
CS82
CS83
CS84
CS85
CS86
CS87
CS88
CS89
CS90
CS91
CS92
CS93
CS94
CS95
CS96
CS97
CS98
CS99
CS100

CS1
CS2
CS3
CS4
CS5
CS6
CS7
CS8
CS9
CS10
CS11
CS12
CS13
CS14
CS15
CS16
CS17
CS18
CS19
CS20
CS21
CS22
CS23
CS24
CS25
CS26
CS27
CS28
CS29
CS30
CS31
CS32
CS33
CS34
CS35
CS36
CS37
CS38
CS39
CS40
CS41
CS42
CS43
CS44
CS45
CS46
CS47
CS48
CS49
CS50
CS51
CS52
CS53
CS54
CS55
CS56
CS57
CS58
CS59
CS60
CS61
CS62
CS63
CS64
CS65
CS66
CS67
CS68
CS69
CS70
CS71
CS72
CS73
CS74
CS75
CS76
CS77
CS78
CS79
CS80
CS81
CS82
CS83
CS84
CS85
CS86
CS87
CS88
CS89
CS90
CS91
CS92
CS93
CS94
CS95
CS96
CS97
CS98
CS99
CS100

CS1
CS2
CS3
CS4
CS5
CS6
CS7
CS8
CS9
CS10
CS11
CS12
CS13
CS14
CS15
CS16
CS17
CS18
CS19
CS20
CS21
CS22
CS23
CS24
CS25
CS26
CS27
CS28
CS29
CS30
CS31
CS32
CS33
CS34
CS35
CS36
CS37
CS38
CS39
CS40
CS41
CS42
CS43
CS44
CS45
CS46
CS47
CS48
CS49
CS50
CS51
CS52
CS53
CS54
CS55
CS56
CS57
CS58
CS59
CS60
CS61
CS62
CS63
CS64
CS65
CS66
CS67
CS68
CS69
CS70
CS71
CS72
CS73
CS74
CS75
CS76
CS77
CS78
CS79
CS80
CS81
CS82
CS83
CS84
CS85
CS86
CS87
CS88
CS89
CS90
CS91
CS92
CS93
CS94
CS95
CS96
CS97
CS98
CS99
CS100

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.099	-.012	-.043	-.236*	.463	.136*	.347*	.128*	.035	.034	.152	.561
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.604	.949	.821	.209	.010	.474	.060	.499	.856	.859	.422	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.197	-.031	-.110	-.026	.266	.137	.326	.183*	.162*	-.076	.202	.528
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.298	.871	.562	.893	.155	.470	.079	.333	.392	.691	.285	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.180	-.147	.203	-.054*	.330**	.377	.393	.462	.109*	.097	-.047	.475
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.342	.438	.281	.777	.075	.040	.032	.010	.567	.611	.804	.008
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.199*	.225	.262	.043*	.557	.262*	.546	.581	-.066*	.127	.100	.536
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.292	.232	.163	.822	.001	.162	.002	.001	.730	.505	.598	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.083	.174	.078	.036	.440	.314	.446	.433	-.166	.061	-.084	.333
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.661	.357	.684	.850	.015	.091	.014	.017	.381	.750	.658	.072
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.226**	.059	.210	-	.168	.085	.266	.294	-	-.062	.209	.398
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.230	.757	.265	.700	.376	.654	.155	.115	.694	.746	.268	.030
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	1	.680	.404	.368	.218	.556	.398	.153	.306	.145	.447*	.466*
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.000	.027	.046	.248	.001	.029	.420	.101	.444	.013	.009	.009
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.680	1	.574	.555	.286	.399	.297	.209	.401	.331	.597*	.405
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.125	.029	.111	.268	.028	.074	.000	.027	.027
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.404	.574	1	.523	.299	.469*	.211	.142	.367	.503	.486**	.529**
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.027	.001	.003	.108	.009	.262	.454	.046	.005	.006	.003	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.368	.555	.523	1	.160	.536	.246*	-.056	.435	.388	.678**	.371**
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.046	.001	.003	.399	.002	.191	.769	.016	.034	.000	.044	.044
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.218	.286	.299	.160*	1*	.672**	.300	.457*	.130	.243	.283	.707
Correlation												



Sig. (2-tailed)	.248	.125	.108	.399		.000	.108	.011	.493	.195	.130	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.556	.399	.469	.536	.672**	1	.407	.323*	.285	.353	.461**	.643**
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.001	.029	.009	.002	.000		.026	.081	.127	.056	.010	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.398	.297	.211	.246	.300	.407	1	.406	.000*	.166	.344	.520
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.029	.111	.262	.191	.108	.026		.026	1.000	.381	.063	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.153*	.209	.142**	-.056	.457*	.323	.406	1	.222*	.317	.284*	.500
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.420	.268	.454	.769	.011	.081	.026		.239	.088	.128	.005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.306	.401	.367	.435	.130	.285	.000**	.222	1	.432	.592**	.409
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.101	.028	.046	.016	.493	.127	1.000	.239		.017	.001	.025
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.145	.331	.503	.388	.243	.353	.166	.317	.432	1	.506**	.473*
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.444	.074	.005	.034	.195	.056	.381	.088	.017		.004	.008
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.447	.597	.486	.678	.283	.461*	.344*	.284	.592	.506	1**	.609
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.013	.000	.006	.000	.130	.010	.063	.128	.001	.004		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson	.466**	.405	.529	.371*	.707*	.643**	.520*	.500**	.409*	.473*	.609**	1
Correlation												
Sig. (2-tailed)	.009	.027	.003	.044	.000	.000	.003	.005	.025	.008	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hak Milik BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Diteliti tentang pengaruh penggunaan alat tulis kantor terhadap produktivitas kerja di lingkungan perusahaan. Sumber: Jurnal Ilmiah, 2018, hal. 1-10.

2. Diteliti tentang pengaruh penggunaan alat tulis kantor terhadap produktivitas kerja di lingkungan perusahaan. Sumber: Jurnal Ilmiah, 2018, hal. 1-10.

3. Diteliti tentang pengaruh penggunaan alat tulis kantor terhadap produktivitas kerja di lingkungan perusahaan. Sumber: Jurnal Ilmiah, 2018, hal. 1-10.

4. Diteliti tentang pengaruh penggunaan alat tulis kantor terhadap produktivitas kerja di lingkungan perusahaan. Sumber: Jurnal Ilmiah, 2018, hal. 1-10.



LAMPIRAN IV

KUESIONER

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Businnes yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Chatime di wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara”**. Untuk itu saya meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Bagian I (Profil Demografis)

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

1. Jenis kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia anda :
 - a. 15 – 19 tahun
 - b. 20 – 24 tahun
 - c. 25 – 29 tahun
 - d. > 30 tahun
3. Frekuensi Anda mengkonsumsi Chatime :
 - a. 1 - 2 kali seminggu
 - b. 3 – 4 kali seminggu
 - c. > 4 kali seminggu (hampir setiap hari)
4. Pekerjaan :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain – lain (sebutkan)

Bagian II (Persepsi Nilai Pelanggan)

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

Keterangan:

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

Total customer benefit

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Varian rasa produk Chatime beragam					
2.	Chatime memiliki tempat yang nyaman dan bersih					
3.	Karyawan Chatime mampu melayani pelanggan dengan baik					
4.	Karyawan Chatime mampu menangani keluhan pelanggan					
5.	Karyawan Chatime mampu memberikan informasi dengan baik					
6.	Penampilan karyawan Chatime yang rapih					
7.	Chatime memiliki citra (<i>image</i>) yang baik					
8.	Minuman <i>bubble tea</i> menjadi symbol gaya hidup					

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

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

 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

© Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Total customer cost

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
10.	Harga Chatime terjangkau					
11.	Pada saat membeli tidak memerlukan banyak waktu (tidak mengantri panjang)					
12.	Anda merasa aman ketika mengkonsumsi Chatime					

Bagian III (Kepuasan Pelanggan)

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

Keterangan:

- STP = Sangat Tidak Puas
- TP = Tidak Puas
- N = Netral
- P = Puas
- SP = Sangat Puas

No.	Keterangan	STP	TP	N	P	SP
1.	Kepuasan terhadap produk Chatime yang enak dan sesuai dengan selera					
2.	Kepuasan terhadap varian rasa Chatime yang lebih beragam dibanding merek lain					
3.	Kepuasan terhadap varian topping Chatime yang lebih beragam dibanding merek lain					
4.	Standar rasa Chatime yang baik dan tidak berubah					
5.	Standar kualitas bahan Chatime yang selalu baik					
6.	Kepuasan terhadap kualitas produk Chatime yang diciptakan					
7.	Desain kemasan produk Chatime yang menarik					
8.	Kemasan produk Chatime yang mudah di bawa					
9.	Tempat Chatime yang nyaman dan bersih					
10.	Penampilan/kerapihan karyawan Chatime					
11.	Kemampuan karyawan Chatime dalam memberikan layanan yang sesuai					
12.	Ketepatan waktu karyawan Chatime dalam menyajikan pesanan					
13.	Kecepatan karyawan Chatime dalam melayani pelanggan					
14.	Kecepatan karyawan Chatime dalam menangani keluhan konsumen					
15.	Keterampilan/pengetahuan karyawan					
16.	Kemampuan karyawan Chatime dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan untuk membeli					
17.	Kemampuan karyawan Chatime dalam menumbuhkan keyakinan pelanggan untuk membeli					

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.



Bagian IV (Loyalitas Pelanggan)

Petunjuk : Berilah tanda centang (✓) atau silang (X) untuk pilihan di bawah ini:

Keterangan:

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

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda akan melakukan pembelian ulang terhadap Chatime karena rasanya sesuai dengan selera.					
2.	Anda akan tetap mengonsumsi Chatime meskipun ada merek <i>bubble tea</i> lainnya.					
3.	Anda membeli Chatime karena kebiasaan.					
4.	Anda akan tetap membeli Chatime walaupun harganya lebih mahal dari merek lainnya.					
5.	Anda merekomendasikan Chatime kepada orang lain.					

Demikian pertanyaan yang telah diajukan, penulis mengucapkan terima kasih pada Saudara/i atas kesediaannya menjawab kuesioner ini.

SEKIAN DAN TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

LAMPIRAN V

Data Coding

Profil Responden

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Frekuensi mengkonsumsi	Pekerjaan
1	Wanita	15-19 tahun	3-4 kali seminggu	Pelajar
2	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
3	Wanita	15-19 tahun	3-4 kali seminggu	Mahasiswa
4	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
5	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
6	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
7	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
8	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
9	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
10	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
11	Wanita	15-19 tahun	>4 kali seminggu	Mahasiswa
12	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
13	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
14	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
15	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
16	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
17	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
18	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
19	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
20	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
21	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
22	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
23	Wanita	15-19 tahun	3-4 kali seminggu	Pelajar
24	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
25	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
26	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
27	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
28	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
29	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
30	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
31	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
32	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
33	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
34	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
35	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
36	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
37	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Responden	Jenis Kelamin	Usia	Frekuensi mengkonsumsi	Pekerjaan
38	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
39	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
40	Wanita	20-24 tahun	3-4 kali seminggu	Mahasiswa
41	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Pelajar
42	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
43	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
44	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
45	Pria	25-29 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
46	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
47	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
48	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
49	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
50	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
51	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	karyawan
52	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
53	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
54	Wanita	25-29 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
55	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
56	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
57	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
58	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	karyawan
59	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
60	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
61	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
62	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	karyawan swasta
63	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
64	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
65	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
66	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
67	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
68	Pria	25-29 tahun	1-2 kali seminggu	Karyawan
69	Pria	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
70	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
71	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
72	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
73	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
74	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
75	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
76	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	pegawai swasta

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.



Responden	Jenis Kelamin	Usia	Frekuensi mengkonsumsi	Pekerjaan
77	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
78	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
79	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Karyawan
80	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
81	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
82	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
83	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
84	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
85	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
86	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
87	Wanita	25-29 tahun	1-2 kali seminggu	karyawan swasta
88	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
89	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
90	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
91	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Wiraswasta
92	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
93	Pria	20-24 tahun	> 4 kali seminggu	Karyawan
94	Pria	20-24 tahun	> 4 kali seminggu	karyawan
95	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
96	Pria	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
97	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
98	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
99	Wanita	15-19 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa
100	Wanita	20-24 tahun	1-2 kali seminggu	Mahasiswa

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.

LAMPIRAN VI

Data Coding

Customer Perceived Value

Responden	CPV1	CPV2	CPV3	CPV4	CPV5	CPV6	CPV7	CPV8	CPV9	CPV10	CPV11
1	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4
2	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4
3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5
6	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5
7	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3
8	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3
9	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	2
10	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4
11	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3
12	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3
13	4	4	3	2	3	4	3	2	1	2	3
14	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4
15	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
17	4	4	2	2	4	4	4	5	2	2	4
18	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
21	5	5	3	3	4	5	5	5	4	1	5
22	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
23	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
24	5	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4
25	5	5	3	3	4	5	5	5	4	1	5
26	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
27	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
28	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4
29	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
31	5	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4
32	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3
33	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
35	5	3	3	4	3	3	5	4	4	1	2
36	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	1
37	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
38	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4

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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin IBI KKG.
- a. Penggunaan hanya untuk kepentingan pribadi, penilitian, pendidikan, dan penelitian.
- b. Pengutipan tidak meredakan kewajiban IBI KKG.

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



Responden	CPV1	CPV2	CPV3	CPV4	CPV5	CPV6	CPV7	CPV8	CPV9	CPV10	CPV11
39	5	5	3	3	3	5	5	3	5	2	5
40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
41	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4
43	4	3	3	3	3	4	3	3	5	2	4
44	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3
45	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
46	3	5	4	4	4	3	3	1	2	2	4
47	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3
48	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
49	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3
50	4	4	3	2	2	4	4	5	4	4	4
51	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5
52	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2
56	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4
57	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3
58	4	5	4	2	4	3	4	2	4	2	4
59	5	4	5	5	5	5	5	5	3	1	5
60	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3
63	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4
64	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
65	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4
66	4	3	5	5	5	5	4	5	4	1	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	3	5	5	5	2	4	4	4
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3
72	4	3	3	4	4	3	4	5	3	2	4
73	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4
74	4	4	4	2	4	5	4	5	3	4	4
75	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
76	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3
79	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3

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

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



Responden	CPV1	CPV2	CPV3	CPV4	CPV5	CPV6	CPV7	CPV8	CPV9	CPV10	CPV11
80	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
82	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3
83	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3
84	4	5	4	3	3	4	4	5	2	3	5
85	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
86	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4
87	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
88	4	2	4	2	4	4	5	3	4	2	2
89	2	4	3	2	3	4	5	2	3	1	4
90	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3
91	4	5	4	4	5	4	4	4	4	1	1
92	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
94	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
95	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
96	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4
97	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
98	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
99	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4

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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengutip, menyalin, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 3. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 4. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 5. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 6. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 7. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 8. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 9. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.
 10. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian dari isi naskah ini tanpa izin IBIKKG.

LAMPIRAN VII

Data Coding

Customer Satisfaction

Responden	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9
1	4	4	5	4	4	5	4	4	5
2	3	4	5	5	5	5	4	5	4
3	5	4	4	4	3	3	3	4	5
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	3	5	3	4	5	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	3	3	3	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	3	4	5	5
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4
13	3	2	4	4	2	4	4	2	3
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	4	4	5	3	4	4	5	4	4
16	4	4	5	4	4	4	5	5	4
17	4	4	5	4	4	4	4	4	2
18	4	3	3	2	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	3	3	2	3	3	3	3	3
21	5	4	4	5	5	4	4	5	5
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	4	4	5	4	4	4	5	5	5
24	4	4	4	4	4	2	4	4	5
25	5	4	4	5	5	4	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	2
29	4	4	4	3	3	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4
31	5	5	5	4	4	4	4	4	4
32	5	3	3	4	4	4	4	3	5
33	4	3	3	4	3	4	4	4	4
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3
35	3	4	4	3	3	3	4	3	5
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	4	4	4	3	3	3	4	4	4
38	4	4	4	5	4	4	5	5	4

© Hak cipta dimiliki oleh IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kian Gie) dan 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.



Responden	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17
1	5	4	3	4	3	4	5	4
2	3	3	3	4	3	4	5	4
3	5	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	3	5	3	3	4	5	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	4	4	4	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	2	3	4	4	3	4	4
10	5	4	3	3	4	3	4	4
11	3	3	4	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	2	4	2	4
14	4	4	3	3	3	3	4	4
15	4	3	4	4	4	5	4	4
16	4	4	5	4	4	4	5	5
17	4	4	4	2	2	4	4	4
18	3	3	2	2	2	2	2	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4
20	3	3	3	3	3	5	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4	3	4	3
24	5	4	4	4	4	4	4	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	4	3	4	4
28	2	4	4	4	4	2	4	2
29	4	4	4	4	4	3	3	3
30	4	4	4	3	4	4	4	4
31	4	4	3	3	3	4	3	4
32	5	5	4	4	4	5	5	5
33	4	3	3	3	4	4	5	4
34	3	3	2	2	3	3	3	3
35	4	3	4	3	3	4	3	2
36	4	4	3	3	3	4	4	4
37	5	4	4	5	4	5	4	3
38	5	4	4	4	4	4	4	4

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.



Responden	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9
39	5	4	4	5	5	5	5	5	5
40	4	5	4	4	5	4	4	5	5
41	4	3	4	3	4	4	5	4	3
42	5	4	4	4	4	4	3	5	5
43	4	3	3	2	3	4	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4
45	4	4	3	3	3	4	2	2	4
46	4	3	3	3	3	3	4	4	4
47	4	3	3	4	4	4	3	3	5
48	4	3	4	3	3	4	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	5	5	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	5	3
53	4	3	2	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	3	4	4	3	4	3
58	4	4	4	4	4	4	2	2	2
59	4	4	3	3	3	4	4	4	3
60	4	3	5	4	3	3	2	4	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4
63	4	4	3	5	4	3	5	4	4
64	5	5	5	5	4	4	5	5	4
65	3	4	4	4	4	4	5	5	5
66	2	2	2	2	5	5	5	3	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	2	4	5
69	4	4	4	5	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	3	3	4	3	3
72	4	3	3	4	4	4	3	4	3
73	4	5	5	4	5	5	4	4	5
74	4	3	3	4	3	3	4	4	4
75	4	3	4	3	3	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	3	5	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak dipta 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.



Responden	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17
39	5	3	3	3	3	2	3	3
40	5	3	3	4	4	3	4	4
41	4	4	4	5	4	3	3	4
42	5	5	5	5	5	4	5	5
43	3	3	5	5	3	4	3	4
44	4	4	4	4	4	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	3	3
46	3	4	3	3	3	2	2	2
47	5	5	5	5	5	5	3	3
48	4	4	4	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	3	3	3
50	4	4	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	5	3	3
53	4	4	2	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	2	2	2	2	3	3	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	2	2	2	3	3	2
58	3	4	4	4	3	4	3	3
59	4	4	4	4	4	3	2	3
60	4	3	2	3	3	4	4	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	3	4	3	4	3	3
63	3	4	4	4	5	4	4	4
64	4	4	3	3	3	3	5	5
65	5	4	5	5	3	4	4	4
66	5	5	5	5	3	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	4	4	4	4	3
72	3	4	3	3	3	3	3	3
73	4	5	5	4	4	5	4	4
74	5	4	4	4	2	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	3	3	3	3

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.



Responden	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	3	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	3	3	4	4	2	3	4	5
85	4	4	4	5	5	5	5	5	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	4	4	4	4	4
88	4	3	3	4	2	4	4	4	4
89	3	3	2	3	4	4	2	4	4
90	4	3	4	4	3	3	4	4	4
91	4	3	4	2	2	4	4	3	4
92	4	4	3	4	4	4	3	3	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	1	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	4	4	5	4	3	3	4
97	4	4	3	3	3	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	2	2	3	3	3	3
100	4	3	3	3	3	4	3	4	4

Responden	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17
80	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	4	3	4	3	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	3	3	3
84	4	4	4	4	3	3	3	3
85	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	2	2	2	3	2	2
89	4	4	1	1	3	4	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	4	3	4	3	4	4	4
92	4	3	3	3	3	3	3	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	4	5	4	3	4	3
97	4	4	3	4	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	3	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN VIII

Data Coding

Customer Loyalty

Responden	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
1	4	4	3	3	3
2	3	3	3	2	3
3	5	4	3	3	2
4	4	4	4	3	3
5	4	3	2	5	4
6	5	5	3	5	5
7	4	3	3	4	4
8	2	2	2	2	2
9	4	1	1	1	1
10	4	4	3	3	2
11	4	3	3	2	3
12	3	3	3	2	3
13	4	2	2	2	2
14	4	2	2	2	4
15	4	4	5	5	4
16	4	4	4	4	4
17	4	2	2	2	2
18	3	2	1	2	3
19	4	4	4	4	4
20	2	3	3	2	2
21	5	3	5	5	5
22	4	4	3	3	3
23	4	3	4	4	3
24	4	4	1	2	2
25	5	3	5	5	5
26	4	4	3	3	3
27	4	3	4	3	4
28	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	3
30	4	3	2	3	3
31	4	3	3	3	4
32	4	4	2	2	3
33	3	3	2	3	3
34	3	2	2	2	3
35	5	3	4	4	2
36	5	3	3	1	5
37	4	4	5	4	5
38	4	5	3	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Responden	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
39	5	3	2	1	3
40	4	4	5	4	3
41	4	3	4	4	3
42	5	3	2	4	5
43	3	2	4	2	4
44	2	3	3	3	3
45	3	3	3	3	4
46	3	3	2	2	3
47	3	3	1	2	3
48	4	4	4	4	4
49	2	3	3	3	3
50	4	4	2	2	3
51	4	4	4	4	4
52	5	3	3	3	4
53	4	4	3	4	4
54	5	5	5	5	5
55	2	2	2	2	2
56	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4
58	4	4	2	3	4
59	4	3	2	1	3
60	5	3	2	3	3
61	5	5	5	5	5
62	4	3	2	3	4
63	4	3	4	3	4
64	5	4	4	2	4
65	5	4	2	2	3
66	3	3	4	3	3
67	5	5	5	5	5
68	4	4	2	2	4
69	5	4	3	4	4
70	3	3	3	3	3
71	4	3	4	3	3
72	4	3	2	2	3
73	4	5	5	4	4
74	4	2	3	1	4
75	3	3	4	3	4
76	3	3	2	2	3
77	4	4	4	4	4
78	4	3	4	2	3
79	3	2	2	1	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.



Responden	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
80	3	2	2	1	3
81	4	3	4	3	4
82	3	3	3	3	3
83	3	3	2	3	2
84	2	2	2	2	2
85	5	5	3	5	5
86	4	4	3	4	3
87	4	3	3	3	4
88	4	3	1	4	4
89	4	2	1	1	1
90	4	3	2	3	3
91	4	4	2	2	3
92	4	2	1	2	2
93	5	1	1	5	5
94	4	4	3	4	4
95	4	4	4	4	4
96	4	3	3	4	4
97	4	3	3	3	4
98	4	4	4	2	3
99	2	4	2	2	3
100	4	4	4	1	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN IX

Analisis Persentase

Profil Responden

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	41	41.0	41.0	41.0
2	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	35	35.0	35.0	35.0
2	61	61.0	61.0	96.0
3	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

FrekuensiMengonsumsi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.0	3.0	3.0
1	93	93.0	93.0	96.0
2	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	9	9.0	9.0	9.0
2	78	78.0	78.0	87.0
1	3	3.0	3.0	90.0
3	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

©

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

Hak Cipta Didukung 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 X

Analisis Mean Setiap Variabel

Customer perceived Value

Statistics

	CPV1	CPV2	CPV3	CPV4	CPV5	CPV6	CPV7	CPV8	CPV9
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.02	3.91	3.74	3.53	3.82	3.95	4.03	3.62	3.40

Statistics

		CPV10	CPV11
Valid		100	100
Missing		0	0
Mean		2.90	3.58

Frequency Table

CPV1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
Valid 3	13	13.0	13.0	16.0
Valid 4	63	63.0	63.0	79.0
Valid 5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CPV2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
Valid 3	21	21.0	21.0	24.0
Valid 4	58	58.0	58.0	82.0
Valid 5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

© Hak cipta milik IBIKKG (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 mengumumkannya dan menyalinnya tanpa izin IBIKKG.



CPV3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	35	35.0	35.0	36.0
4	53	53.0	53.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CPV4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.0	8.0	8.0
3	40	40.0	40.0	48.0
4	43	43.0	43.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CPV5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	26	26.0	26.0	28.0
4	60	60.0	60.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CPV6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	24	24.0	24.0	25.0
4	54	54.0	54.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



CPV7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	21	21.0	21.0	21.0
4	55	55.0	55.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CPV8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	16	16.0	16.0	18.0
3	22	22.0	22.0	40.0
4	38	38.0	38.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CPV9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	13	13.0	13.0	15.0
3	35	35.0	35.0	50.0
4	43	43.0	43.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CPV10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	9.0	9.0	9.0
2	30	30.0	30.0	39.0
3	28	28.0	28.0	67.0
4	28	28.0	28.0	95.0
5	5	5.0	5.0	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. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



CPV11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	6	6.0	6.0	9.0
3	30	30.0	30.0	39.0
4	52	52.0	52.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Customer Satisfaction

Statistics

	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.87	3.62	3.74	3.75	3.74	3.80	3.81	3.95	3.93

Statistics

	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.92	3.79	3.67	3.73	3.52	3.67	3.65	3.63

Frequency Table

CS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	19	19.0	19.0	22.0
4	66	66.0	66.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.

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



CS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	40	40.0	40.0	43.0
4	48	48.0	48.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	32	32.0	32.0	36.0
4	50	50.0	50.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.0	6.0	6.0
3	27	27.0	27.0	33.0
4	53	53.0	53.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	33	33.0	33.0	37.0
4	48	48.0	48.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

1. Hakcipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Valid

Valid

Valid

Valid

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.



©

CS6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	26	26.0	26.0	28.0
4	62	62.0	62.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.0	5.0	5.0
3	25	25.0	25.0	30.0
4	54	54.0	54.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	19	19.0	19.0	22.0
4	58	58.0	58.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	22	22.0	22.0	25.0
4	54	54.0	54.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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.



CS10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	26	26.0	26.0	28.0
4	50	50.0	50.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	28	28.0	28.0	30.0
4	59	59.0	59.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	30	30.0	30.0	38.0
4	48	48.0	48.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	26	26.0	26.0	33.0
4	53	53.0	53.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

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



CS14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7.0	7.0	7.0
3	42	42.0	42.0	49.0
4	43	43.0	43.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	38	38.0	38.0	42.0
4	45	45.0	45.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.0	6.0	6.0
3	37	37.0	37.0	43.0
4	43	43.0	43.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CS17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.0	6.0	6.0
3	37	37.0	37.0	43.0
4	45	45.0	45.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Valid 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.



Customer Loyalty

Statistics

		CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.87	3.28	2.97	2.98	3.44

Frequency Table

CL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7.0	7.0	7.0
3	17	17.0	17.0	24.0
4	58	58.0	58.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	14	14.0	14.0	16.0
3	45	45.0	45.0	61.0
4	32	32.0	32.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	8.0	8.0	8.0
2	29	29.0	29.0	37.0
3	30	30.0	30.0	67.0
4	24	24.0	24.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

1. Untuk yang 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.



CL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	9.0	9.0	9.0
2	28	28.0	28.0	37.0
3	29	29.0	29.0	66.0
4	24	24.0	24.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	12	12.0	12.0	14.0
3	38	38.0	38.0	52.0
4	36	36.0	36.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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