



© 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

(C)

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 terimakasih.

**Petunjuk:**

Berilah tanda centang (✓) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai berilahan di bawah ini:

**Keterangan:**

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

### **I. KUALITAS PRODUK (PRODUCT QUALITY)**

Penilaian mengenai kualitas produk pada sebuah restoran Jepang.

| No.                    | Keterangan                                                          | STS | TS | N | S | SS |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>A. Mutu Kinerja</b> |                                                                     |     |    |   |   |    |
| 1.                     | Produk yang ditawarkan di Restoran Jepang selalu dalam keadaan baik |     |    |   |   |    |

| No.              | Keterangan                                        | STS | TS | N | S | SS |
|------------------|---------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>B. Bentuk</b> |                                                   |     |    |   |   |    |
| 1.               | Bentuk makanan pada restoran Jepang sesuai selera |     |    |   |   |    |

| No.                    | Keterangan                                                           | STS | TS | N | S | SS |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>C. Keistimewaan</b> |                                                                      |     |    |   |   |    |
| 1.                     | Menu makanan yang ditawarkan pada restoran Jepang memiliki rasa unik |     |    |   |   |    |

| No.                       | Keterangan                                                      | STS | TS | N | S | SS |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>D. Mutu Kesesuaian</b> |                                                                 |     |    |   |   |    |
| 1.                        | Rasa makanan pada restoran Jepang konsisten dari waktu ke waktu |     |    |   |   |    |

| No.            | Keterangan                                    | STS | TS | N | S | SS |
|----------------|-----------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>E. Gaya</b> |                                               |     |    |   |   |    |
| 1.             | Tampilan makanan pada Restoran Jepang menarik |     |    |   |   |    |

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

- . Berilah tanda centang (✓) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai berilahan di bawah ini:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



## II. KUALITAS LAYANAN (SERVICES QUALITY)

Penilaian mengenai kualitas layanan pada sebuah restoran Jepang.

(C)

| No.                    | Hak Cipta<br>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie                             | Keterangan | STS | TS | N | S | SS |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|----|---|---|----|
| <b>A. Daya Tanggap</b> |                                                                                        |            |     |    |   |   |    |
| 1.                     | Karyawan restoran Jepang cepat dalam melayani permintaan konsumen                      |            |     |    |   |   |    |
| 2.                     | Karyawan restoran Jepang tanggap dalam menghadapi permasalahan konsumen                |            |     |    |   |   |    |
| 3.                     | Karyawan restoran Jepang selalu mau membantu konsumen                                  |            |     |    |   |   |    |
| 4.                     | Karyawan restoran Jepang yang selalu memiliki waktu untuk merespon permintaan konsumen |            |     |    |   |   |    |

| No.               | Hak Cipta<br>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie                              | Keterangan | STS | TS | N | S | SS |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|----|---|---|----|
| <b>B. Jaminan</b> |                                                                                         |            |     |    |   |   |    |
| 1.                | Karyawan restoran Jepang memiliki pengetahuan dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen |            |     |    |   |   |    |
| 2.                | Karyawan Restoran Jepang melayani konsumen dengan ramah                                 |            |     |    |   |   |    |
| 3.                | Restoran Jepang memiliki reputasi yang baik                                             |            |     |    |   |   |    |

| No.              | Hak Cipta<br>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie              | Keterangan | STS | TS | N | S | SS |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----|----|---|---|----|
| <b>C. Empati</b> |                                                                         |            |     |    |   |   |    |
| 1.               | Karyawan restoran Jepang memahami keinginan konsumen                    |            |     |    |   |   |    |
| 2.               | Adanya kemudahan untuk memberikan kritik dan saran pada restoran Jepang |            |     |    |   |   |    |

| No.                   | Hak Cipta<br>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie         | Keterangan | STS | TS | N | S | SS |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|-----|----|---|---|----|
| <b>D. Bukti Fisik</b> |                                                                    |            |     |    |   |   |    |
| 1.                    | Tempat yang disediakan restoran Jepang selalu dalam keadaan bersih |            |     |    |   |   |    |
| 2.                    | Karyawan restoran Jepang berpenampilan rapi                        |            |     |    |   |   |    |
| 3.                    | Saya merasa nyaman ketika berada di restoran Jepang                |            |     |    |   |   |    |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
dilengkapi dengan menyebutkan sumber:

## III. LOYALITAS KONSUMEN (CUSTOMER LOYALTY)

Penilaian mengenai loyalitas konsumen pada sebuah restoran Jepang.

| No. | Hak Cipta<br>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie        | Keterangan | STS | TS | N | S | SS |
|-----|-------------------------------------------------------------------|------------|-----|----|---|---|----|
| 1.  | Anda akan melakukan pembelian ulang di restoran Jepang yang sama. |            |     |    |   |   |    |
| 2.  | Anda akan tetap mengkonsumsi meskipun ada restoran lainnya.       |            |     |    |   |   |    |
| 3.  | Anda membeli karena kebiasaan.                                    |            |     |    |   |   |    |



| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Keterangan                                                                | STS        | TS  | N  | S | SS |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------|-----|----|---|----|-----|------------------------|-----|----|---|---|----|----------------------------|----------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----|----|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------|-----|----|---|---|-----|---------------------------|----------------------------------------------------------|----|---|---|----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----|----|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------|-----|----|---|---|-----|---------------------------|---------------------------------------|----|---|---|----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----|----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------|-----|----|---|---|----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----|----|---|---|----|----------------------------|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Anda akan tetap membeli walaupun harganya lebih mahal dari merek lainnya. |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Anda merekomendasikan kepada orang lain.                                  |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>II. KEPUASAN KONSUMEN (CUSTOMER SATISFACTION)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| Penilaian mengenai loyalitas konsumen pada sebuah restoran Jepang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>A. Faktor Emosi</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya merasa bangga ketika berada di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>B. Harga</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Harga yang ditawarkan restoran Jepang memuaskan konsumen</td></tr> <tr> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>C. Kemudahan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang mudah untuk ditemukan</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table></td></tr> <tr> <td colspan="7"> <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> </td></tr> </tbody> </table> </td></tr></tbody></table></td></tr></tbody></table> | No.                                                                       | Keterangan | STS | TS | N | S  | SS  | <b>A. Faktor Emosi</b> |     |    |   |   |    |                            | Saya merasa bangga ketika berada di restoran Jepang      |  |  |  |  |  |                                                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>B. Harga</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Harga yang ditawarkan restoran Jepang memuaskan konsumen</td></tr> <tr> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>C. Kemudahan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang mudah untuk ditemukan</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table></td></tr> <tr> <td colspan="7"> <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> </td></tr> </tbody> </table> </td></tr></tbody></table> | No. | Keterangan | STS | TS | N | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SS  | <b>B. Harga</b>     |     |    |   |   |     |                           | Harga yang ditawarkan restoran Jepang memuaskan konsumen |    |   |   |    |                            |                                                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>C. Kemudahan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang mudah untuk ditemukan</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table></td></tr> <tr> <td colspan="7"> <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> </td></tr> </tbody> </table> | No. | Keterangan | STS | TS | N                                               | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SS  | <b>C. Kemudahan</b> |     |    |   |   |     |                           | Restoran Jepang mudah untuk ditemukan |    |   |   |    |                            |                                                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table> |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No. | Keterangan | STS | TS | N | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SS  | <b>D. Kualitas Produk</b> |     |    |   |   |    |                            | Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang |  |  |  |  |  |                                                 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No. | Keterangan | STS | TS | N | S | SS | <b>E. Kualitas Layanan</b> |  |  |  |  |  |  | Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat |  |  |  |  |  |  | <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> |  |  |  |  |  |  |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Keterangan                                                                | STS        | TS  | N  | S | SS |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>A. Faktor Emosi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| Saya merasa bangga ketika berada di restoran Jepang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>B. Harga</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Harga yang ditawarkan restoran Jepang memuaskan konsumen</td></tr> <tr> <td> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>C. Kemudahan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang mudah untuk ditemukan</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table></td></tr> <tr> <td colspan="7"> <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> </td></tr> </tbody> </table> </td></tr></tbody></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No.                                                                       | Keterangan | STS | TS | N | S  | SS  | <b>B. Harga</b>        |     |    |   |   |    |                            | Harga yang ditawarkan restoran Jepang memuaskan konsumen |  |  |  |  |  |                                                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>C. Kemudahan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang mudah untuk ditemukan</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table></td></tr> <tr> <td colspan="7"> <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> </td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No. | Keterangan | STS | TS | N | S                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SS  | <b>C. Kemudahan</b> |     |    |   |   |     |                           | Restoran Jepang mudah untuk ditemukan                    |    |   |   |    |                            |                                                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No. | Keterangan          | STS | TS | N | S | SS  | <b>D. Kualitas Produk</b> |                                       |    |   |   |    |                            | Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No. | Keterangan                | STS | TS | N | S | SS | <b>E. Kualitas Layanan</b> |                                                                       |  |  |  |  |  | Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  | <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Keterangan                                                                | STS        | TS  | N  | S | SS |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>B. Harga</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| Harga yang ditawarkan restoran Jepang memuaskan konsumen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>C. Kemudahan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang mudah untuk ditemukan</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table></td></tr> <tr> <td colspan="7"> <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> </td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No.                                                                       | Keterangan | STS | TS | N | S  | SS  | <b>C. Kemudahan</b>    |     |    |   |   |    |                            | Restoran Jepang mudah untuk ditemukan                    |  |  |  |  |  |                                                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No. | Keterangan          | STS | TS | N | S | SS  | <b>D. Kualitas Produk</b> |                                                          |    |   |   |    |                            | Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> |     |                     |     |    |   |   | No. | Keterangan                | STS                                   | TS | N | S | SS | <b>E. Kualitas Layanan</b> |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  | Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   | <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p> |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Keterangan                                                                | STS        | TS  | N  | S | SS |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>C. Kemudahan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| Restoran Jepang mudah untuk ditemukan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>D. Kualitas Produk</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang</td></tr> <tr> <td colspan="7"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> </td> </tr></tbody></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                           |            |     |    |   |    | No. | Keterangan             | STS | TS | N | S | SS | <b>D. Kualitas Produk</b>  |                                                          |  |  |  |  |  | Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table> |     |                     |     |    |   |   | No. | Keterangan                | STS                                                      | TS | N | S | SS | <b>E. Kualitas Layanan</b> |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    | Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Keterangan                                                                | STS        | TS  | N  | S | SS |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>D. Kualitas Produk</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Keterangan</th> <th>STS</th> <th>TS</th> <th>N</th> <th>S</th> <th>SS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>E. Kualitas Layanan</b></td></tr> <tr> <td colspan="7">Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat</td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |            |     |    |   |    | No. | Keterangan             | STS | TS | N | S | SS | <b>E. Kualitas Layanan</b> |                                                          |  |  |  |  |  | Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Keterangan                                                                | STS        | TS  | N  | S | SS |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <b>E. Kualitas Layanan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p> <p>Hak Cipta milik BIKKG &amp; Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>No. Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencairkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |            |     |    |   |    |     |                        |     |    |   |   |    |                            |                                                          |  |  |  |  |  |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                                          |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |     |    |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                     |     |    |   |   |     |                           |                                       |    |   |   |    |                            |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |                           |     |    |   |   |    |                            |                                                                       |  |  |  |  |  |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |            |     |    |   |   |    |                            |  |  |  |  |  |  |                                                 |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |

## LAMPIRAN II

### Data Coding Pra Kuisioner *Product quality*

|       |    | PQ1 | PQ2 | PQ3 | PQ4 | PQ5 |
|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| RESP. | 1  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   |
|       | 2  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
|       | 3  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   |
|       | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
|       | 5  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
|       | 6  | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   |
|       | 7  | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   |
|       | 8  | 4   | 3   | 4   | 3   | 5   |
|       | 9  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
|       | 10 | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   |
|       | 11 | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
|       | 12 | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   |
|       | 13 | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
|       | 14 | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
|       | 15 | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
|       | 16 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
|       | 17 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
|       | 18 | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   |
|       | 19 | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   |
|       | 20 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
|       | 21 | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
|       | 22 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
|       | 23 | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
|       | 24 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
|       | 25 | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   |
|       | 26 | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
|       | 27 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
|       | 28 | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   |
|       | 29 | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
|       | 30 | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |

(C)

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisankarya ilmiah, penyusunan laporan,

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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





## Data Coding

### Pra Kuisioner

#### Services Quality

| (C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) |                                        | SQ1 | SQ2 | SQ3 | SQ4 | SQ5 | SQ6 | SQ7 | SQ8 | SQ9 | SQ10 | SQ11 | SQ12 |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| Resp.                                                                      | Hak Cipta Dilarang Mengutip Tanpa Izin | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    |
|                                                                            |                                        | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    |
|                                                                            |                                        | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4    | 4    | 3    |
|                                                                            |                                        | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3    | 3    | 3    |
|                                                                            |                                        | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 5    | 4    |
|                                                                            |                                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 10  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2    | 5    | 4    |
|                                                                            |                                        | 11  | 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 2   | 3    | 5    | 5    |
|                                                                            |                                        | 12  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 13  | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 14  | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3    | 5    | 5    |
|                                                                            |                                        | 15  | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    |
|                                                                            |                                        | 16  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 17  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 5    | 5    |
|                                                                            |                                        | 18  | 4   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    |
|                                                                            |                                        | 19  | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5    | 3    | 4    |
|                                                                            |                                        | 20  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4    | 5    | 4    |
|                                                                            |                                        | 21  | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 5    | 5    |
|                                                                            |                                        | 22  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3    | 5    | 3    |
|                                                                            |                                        | 23  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    |
|                                                                            |                                        | 24  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 25  | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 3    |
|                                                                            |                                        | 26  | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    |
|                                                                            |                                        | 27  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 28  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    |
|                                                                            |                                        | 29  | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4    | 3    | 4    |
|                                                                            |                                        | 30  | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3    | 4    | 4    |

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Data Coding**

**Pra Kuisioner**

***Customer Loyalty***

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

## Data Coding

### Pra Kuisioner

#### *Customer Satisfaction*

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

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.

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

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

### LAMPIRAN III

## **Hasil Uji Validitas Kualitas Produk**

| Pernyataan                                                           | r hitung | R tabel | Keterangan |
|----------------------------------------------------------------------|----------|---------|------------|
| Produk yang ditawarkan di Restoran Jepang selalu dalam keadaan baik  | .523     | .361    | Valid      |
| Bentuk makanan pada restoran Jepang sesuai selera berkualitas        | .533     | .361    | Valid      |
| Menu makanan yang ditawarkan pada restoran Jepang memiliki rasa unik | .796     | .361    | Valid      |
| Rasa makanan pada restoran Jepang konsisten dari waktu ke waktu      | .675     | .361    | Valid      |
| Tampilan makanan pada Restoran Jepang menarik                        | .603     | .361    | Valid      |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2014

## Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

| Pernyataan                                                                              | R hitung | R tabel | Keterangan |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|------------|
| Karyawan restoran Jepang cepat dalam melayani permintaan konsumen                       | .401     | .361    | Valid      |
| Karyawan restoran Jepang tanggap dalam menghadapi permasalahan konsumen                 | .518     | .361    | Valid      |
| Karyawan restoran Jepang selalu mau membantu konsumen                                   | .504     | .361    | Valid      |
| Karyawan restoran Jepang yang selalu memiliki waktu untuk merespon permintaan konsumen  | .553     | .361    | Valid      |
| Karyawan restoran Jepang memiliki pengetahuan dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen | .398     | .361    | Valid      |
| Karyawan Restoran Jepang melayani konsumen dengan ramah                                 | .520     | .361    | Valid      |
| Restoran Jepang memiliki reputasi yang baik                                             | .482     | .361    | Valid      |
| Karyawan restoran Jepang memahami keinginan konsumen                                    | .616     | .361    | Valid      |
| Adanya kemudahan untuk memberikan kritik dan saran pada restoran Jepang                 | .526     | .361    | Valid      |
| Tempat yang disediakan restoran Jepang selalu dalam keadaan bersih                      | .625     | .361    | Valid      |
| Karyawan restoran Jepang berpenampilan rapi                                             | .437     | .361    | Valid      |

| <b>Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (Lanjutan)</b> |      |      |       |
|--------------------------------------------------------|------|------|-------|
| Saya merasa nyaman ketika berada di restoran Jepang    | .499 | .361 | Valid |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2014

| <b>Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan</b> |                                                                       |          |         |            |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|---------|------------|
|                                                        | Pernyataan                                                            | r hitung | r tabel | Keterangan |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang                     | Saya merasa bangga ketika berada di restoran Jepang                   | .483     | .361    | Valid      |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang                     | Harga yang ditawarkan restoran Jepang memuaskan konsumen              | .701     | .361    | Valid      |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang                     | Restoran Jepang mudah untuk ditemukan                                 | .442     | .361    | Valid      |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang                     | Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Jepang | .636     | .361    | Valid      |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang                     | Restoran Jepang memberikan pelayanan yang cepat                       | .556     | .361    | Valid      |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2014

### **Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan**

|                           | Pernyataan                                                                | r hitung | R tabel | Keterangan |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|---------|------------|
| Anda akan membeli kembali | Anda akan melakukan pembelian ulang di restoran Jepang yang sama.         | .719     | .361    | Valid      |
| Anda akan membeli kembali | Anda akan tetap mengkonsumsi meskipun ada restoran lainnya.               | .577     | .361    | Valid      |
| Anda akan membeli kembali | Anda membeli karena kebiasaan.                                            | .822     | .361    | Valid      |
| Anda akan membeli kembali | Anda akan tetap membeli walaupun harganya lebih mahal dari merek lainnya. | .722     | .361    | Valid      |
| Anda akan membeli kembali | Anda merekomendasikan kepada orang lain.                                  | .756     | .361    | Valid      |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2014

### **LAMPIRAN III**

#### **Uji Reliabilitas**

| Variabel            | Cronbach Alpha<br>(r hitung) | r tabel | Keterangan |
|---------------------|------------------------------|---------|------------|
| Kualitas Produk     | 0,780                        | 0,7     | Reliabel   |
| Kualitas Layanan    | 0,804                        | 0,7     | Reliabel   |
| Kepuasan Pelanggan  | 0,810                        | 0,7     | Reliabel   |
| Loyalitas Pelanggan | 0,867                        | 0,7     | Reliabel   |

## LAMPIRAN IV

### KUESIONER

(C)

Hak Cipta

IBIKKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Bagian I (Profil Demografis)

Kuisisioner ini bertujuan untuk meneliti "Pengaruh Product Quality dan Services Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction restoran Sushi Tei di Kelapa Gading". Saya berharap kepada responden agar membantu pengisian kuisisioner ini untuk memberikan data pada penelitian saya ☺

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

Jenis kelamin :

a. Pria

b. Wanita

Usia anda :

a. 18 – 21 tahun

c. 25 – 35 tahun

b. 22 – 25 tahun

d. > 35 tahun

Frekuensi Anda mengkonsumsi Sushi Tei :

a. 1 - 2 kali sebulan

b. 3 – 4 kali sebulan

c. > 4 kali sebulan

Pekerjaan :

a. Pelajar

c. Wiraswasta / Pekerja

b. Mahasiswa

d. Lain – lain (sebutkan) .....

Apakah anda pernah mengkonsumsi makanan/minuman di restoran Sushi Tei di Kelapa Gading? Jika YA silahkan lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya

a. Ya

b. Tidak

#### KUALITAS PRODUK

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 |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>A. Mutu Kinerja</b> |                                                                        |     |    |   |   |    |
| 1.                     | Produk yang ditawarkan di Restoran Sushi Tei selalu dalam keadaan baik |     |    |   |   |    |

| No.              | Keterangan                                           | STS | TS | N | S | SS |
|------------------|------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>B. Bentuk</b> |                                                      |     |    |   |   |    |
| 1.               | Bentuk makanan pada restoran Sushi Tei sesuai selera |     |    |   |   |    |

| No.                    | Keterangan                                                              | STS | TS | N | S | SS |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>C. Keistimewaan</b> |                                                                         |     |    |   |   |    |
| 1.                     | Menu makanan yang ditawarkan pada restoran Sushi Tei memiliki rasa unik |     |    |   |   |    |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Petunjuk : Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban anda.

- Dilengkapi dengan petunjuk : Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban anda.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, tanpa izin IBKKG.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
- Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber, menyebutkan sumber, atau mengutip tanpa izin IBKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



| No.                       | Keterangan                                                         | STS | TS | N | S | SS |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>D. Mutu Kesesuaian</b> |                                                                    |     |    |   |   |    |
| 1.                        | Rasa makanan pada restoran Sushi Tei konsisten dari waktu ke waktu |     |    |   |   |    |

| No.            | Keterangan                                       | STS | TS | N | S | SS |
|----------------|--------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>E. Gaya</b> |                                                  |     |    |   |   |    |
|                | Tampilan makanan pada Restoran Sushi Tei menarik |     |    |   |   |    |

### **KUALITAS LAYANAN**

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

#### **Keterangan:**

- |     |                   |
|-----|-------------------|
| SEP | Sangat Tidak Puas |
| TP  | Tidak Puas        |
| NP  | Netral            |
| PP  | Puas              |
| SP  | Sangat Puas       |

| No.                    | Keterangan                                                                                | STS | TS | N | S | SS |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>A. Daya Tanggap</b> |                                                                                           |     |    |   |   |    |
| 1.                     | Karyawan restoran Sushi Tei cepat dalam melayani permintaan konsumen                      |     |    |   |   |    |
| 2.                     | Karyawan restoran Sushi Tei tanggap dalam menghadapi permasalahan konsumen                |     |    |   |   |    |
| 3.                     | Karyawan restoran Sushi Tei selalu mau membantu konsumen                                  |     |    |   |   |    |
| 4.                     | Karyawan restoran Sushi Tei yang selalu memiliki waktu untuk merespon permintaan konsumen |     |    |   |   |    |

| No.               | Keterangan                                                                                 | STS | TS | N | S | SS |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>B. Jaminan</b> |                                                                                            |     |    |   |   |    |
| 1.                | Karyawan restoran Sushi Tei memiliki pengetahuan dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen |     |    |   |   |    |
| 2.                | Karyawan Restoran Sushi Tei melayani konsumen dengan ramah                                 |     |    |   |   |    |
| 3.                | Restoran Sushi Tei memiliki reputasi yang baik                                             |     |    |   |   |    |

| No.              | Keterangan                                                                 | STS | TS | N | S | SS |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>C. Empati</b> |                                                                            |     |    |   |   |    |
| 1.               | Karyawan restoran Sushi Tei memahami keinginan konsumen                    |     |    |   |   |    |
| 2.               | Adanya kemudahan untuk memberikan kritik dan saran pada restoran Sushi Tei |     |    |   |   |    |

| No.                   | Keterangan                                                            | STS | TS | N | S | SS |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>D. Bukti Fisik</b> |                                                                       |     |    |   |   |    |
| 1.                    | Tempat yang disediakan restoran Sushi Tei selalu dalam keadaan bersih |     |    |   |   |    |
| 2.                    | Karyawan restoran Sushi Tei berpenampilan rapi                        |     |    |   |   |    |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Penulis menyebutkan sumber,

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



|    |                                                        |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3. | Saya merasa nyaman ketika berada di restoran Sushi Tei |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

(C)

### 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 di restoran Sushi Tei yang sama.                |     |    |   |   |    |
| 2.  | Anda akan tetap mengkonsumsi Sushi Tei meskipun ada restoran lainnya.               |     |    |   |   |    |
| 3.  | Anda membeli karena kebiasaan.                                                      |     |    |   |   |    |
| 4.  | Anda akan tetap membeli Sushi Tei walaupun harganya lebih mahal dari merek lainnya. |     |    |   |   |    |
| 5.  | Anda merekomendasikan Sushi Tei kepada orang lain.                                  |     |    |   |   |    |

### KEPUASAN 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 |
|------------------------|--------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>A. Faktor Emosi</b> |                                                        |     |    |   |   |    |
| 1.                     | Saya merasa bangga ketika berada di restoran Sushi Tei |     |    |   |   |    |

| No.             | Keterangan                                                  | STS | TS | N | S | SS |
|-----------------|-------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>B. Harga</b> |                                                             |     |    |   |   |    |
| 1.              | Harga yang ditawarkan restoran Sushi Tei memuaskan konsumen |     |    |   |   |    |

| No.                 | Keterangan                               | STS | TS | N | S | SS |
|---------------------|------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>C. Kemudahan</b> |                                          |     |    |   |   |    |
| 1.                  | Restoran Sushi Tei mudah untuk ditemukan |     |    |   |   |    |

| No.                       | Keterangan                                                               | STS | TS | N | S | SS |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>D. Kualitas Produk</b> |                                                                          |     |    |   |   |    |
| 1.                        | Saya puas setelah membeli dan mengkonsumsi makanan di restoran Sushi Tei |     |    |   |   |    |

Bilangan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menentukan dan menyebutkan sumber.

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



| No.                                    | Keterangan                                         | STS | TS | N | S | SS |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| <b>E. Kualitas Layanan</b>             |                                                    |     |    |   |   |    |
| 1. <input checked="" type="checkbox"/> | Restoran Sushi Tei memberikan pelayanan yang cepat |     |    |   |   |    |

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

#### **SEKIAN DAN TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA**

#### **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 V

### Data Coding

### Profil Responden

| No. Responden | Jenis kelamin | Usia anda | Frekuensi mengkonsumsi Sushi Tei | Pekerjaan            |
|---------------|---------------|-----------|----------------------------------|----------------------|
| 1             | Perempuan     | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 2             | Perempuan     | 22 - 25   | 3 - 4 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 3             | Perempuan     | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 4             | Perempuan     | 18 - 21   | 1 - 2 kali sebulan               | Pelajar              |
| 5             | Pria          | 18 - 21   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 6             | Perempuan     | 18 - 21   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 7             | Pria          | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Wiraswasta / Pekerja |
| 8             | Perempuan     | 18 - 21   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 9             | Pria          | 22 - 25   | > 4 kali sebulan                 | Mahasiswa            |
| 10            | Perempuan     | 18 - 21   | 3 - 4 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 11            | Pria          | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 12            | Perempuan     | 25 - 35   | 3 - 4 kali sebulan               | Wiraswasta / Pekerja |
| 13            | Pria          | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Wiraswasta / Pekerja |
| 14            | Perempuan     | 18 - 21   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 15            | Pria          | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 16            | Pria          | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 17            | Pria          | 22 - 25   | 1 - 2 kali sebulan               | Mahasiswa            |
| 18            | Pria          | 18 - 21   | 1 - 2 kali sebulan               | Wiraswasta / Pekerja |

(C) 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,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |           |         |                    |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|---------|--------------------|----------------------|
| <b>(C) Hak cipta milik IBI KKd (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b><br><br><b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b><br><br>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.<br>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,<br>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.<br><br>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG. | 19 | Perempuan | 18 - 21 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 20 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 21 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 22 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 23 | Perempuan | 22 - 25 | 3 - 4 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 24 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 25 | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 26 | Perempuan | 18 - 21 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 27 | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 28 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 29 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 30 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 31 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 32 | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 33 | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 34 | Perempuan | 22 - 25 | 3 - 4 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 35 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 36 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 37 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 38 | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |



2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |           |         |                    |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|---------|--------------------|----------------------|
| <b>(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b><br><br><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b><br><br>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang<br>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.<br>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,<br>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.<br>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun | 39 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 40 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 41 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 42 | Perempuan | 25 - 35 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 43 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 44 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 45 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 46 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 47 | Perempuan | 18 - 21 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 48 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 49 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 50 | Pria      | 22 - 25 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 51 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 52 | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 53 | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 54 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 55 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 56 | Perempuan | 18 - 21 | > 4 kali sebulan   | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 57 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 58 | Perempuan | 18 - 21 | > 4 kali sebulan   | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 59 | Perempuan | 22 - 25 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 60 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |



|  |    |           |         |                    |                      |
|--|----|-----------|---------|--------------------|----------------------|
|  | 61 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 62 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 63 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 64 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 65 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 66 | Perempuan | 18 - 21 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 67 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 68 | Pria      | 25 - 35 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 69 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 70 | Pria      | 25 - 35 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 71 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 72 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 73 | Perempuan | 18 - 21 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 74 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 75 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 76 | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|  | 77 | Perempuan | 22 - 25 | > 4 kali sebulan   | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 78 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|  | 79 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | guru                 |
|  | 80 | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | guru                 |

## **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

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



|                                                                                                           |     |           |         |                    |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|---------|--------------------|----------------------|
|                                                                                                           | 81  | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
| <b>(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>                        | 82  | Perempuan | 25 - 35 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang                                                                        | 83  | Perempuan | 25 - 35 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
| 1. Dilibatkan mengutip Sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.   | 84  | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
| a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, | 85  | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
| b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.                                              | 86  | Perempuan | 18 - 21 | > 4 kali sebulan   | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 87  | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                           | 88  | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                           | 89  | Perempuan | 25 - 35 | 1 - 2 kali sebulan | Yang Lain            |
|                                                                                                           | 90  | Perempuan | 22 - 25 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 91  | Pria      | 22 - 25 | 3 - 4 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 92  | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 93  | Pria      | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 94  | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 95  | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 96  | Perempuan | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 97  | Perempuan | 18 - 21 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 98  | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Mahasiswa            |
|                                                                                                           | 99  | Perempuan | 22 - 25 | 3 - 4 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |
|                                                                                                           | 100 | Pria      | 22 - 25 | 1 - 2 kali sebulan | Wiraswasta / Pekerja |

## LAMPIRAN VI

### Data Coding

#### Produqt Quality

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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 | PQ1 | PQ2 | PQ3 | PQ4 | PQ5 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2         | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 3         | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 4         | 2   | 3   | 2   | 2   | 5   |
| 5         | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 6         | 4   | 1   | 5   | 4   | 4   |
| 7         | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 8         | 3   | 5   | 4   | 2   | 4   |
| 9         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 10        | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 11        | 5   | 5   | 3   | 5   | 3   |
| 12        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 13        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 14        | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 15        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 16        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 17        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 18        | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 19        | 3   | 5   | 4   | 2   | 3   |
| 20        | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 21        | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 22        | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 23        | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 24        | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   |
| 25        | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 26        | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 27        | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |
| 28        | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 29        | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 30        | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 31        | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 32        | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 33        | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 34        | 4   | 3   | 3   | 2   | 5   |
| 35        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 36        | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 37        | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 38        | 2   | 3   | 4   | 1   | 2   |
| 39        | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   |
| 40        | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 41        | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 42        | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 43        | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |



|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 44 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 53 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 57 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 87 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 88 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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.

|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
| 94  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 97  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 98  | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 99  | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 |

## LAMPIRAN VII

### Data Coding

#### *Services Quality*

| <b>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> |                                               | SQ1 | SQ2 | SQ3 | SQ4 | SQ5 | SQ6 | SQ7 | SQ8 | SQ9 | SQ10 | SQ11 | SQ12 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| 1                                                                              | SQ1                                           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    |
| 2                                                                              | SQ2                                           | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5    | 5    | 4    |
| 3                                                                              | SQ3                                           | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    |
| 4                                                                              | SQ4                                           | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5    | 3    | 3    |
| 5                                                                              | SQ5                                           | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    |
| 6                                                                              | SQ6                                           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4    | 4    | 4    |
| 7                                                                              | SQ7                                           | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 5    | 4    |
| 8                                                                              | SQ8                                           | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4    | 4    | 5    |
| 9                                                                              | SQ9                                           | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    |
| 10                                                                             | SQ10                                          | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4    | 3    | 5    |
| 11                                                                             | SQ11                                          | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5    | 5    | 5    |
| 12                                                                             | SQ12                                          | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    |
| 13                                                                             | Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3    | 3    | 3    |
| 14                                                                             | Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 4    |
| 15                                                                             | Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



|                                                                                                                                                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                    | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 7<br>C<br>Hak<br>cipta<br>milik IBI KKG (Institut<br>Bisnis dan Informatika Kwik<br>Kian Gie)<br>Institut Bisnis dan Informatika Kwik<br>Kian Gie) | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 38<br>39<br>40<br>41<br>42<br>43<br>44<br>45<br>46<br>47<br>48<br>49<br>50<br>51<br>52<br>53<br>54<br>55<br>56<br>57<br>58<br>59                   | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
|                                                                                                                                                    | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
|                                                                                                                                                    | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
|                                                                                                                                                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
|                                                                                                                                                    | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
|                                                                                                                                                    | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 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 |
|                                                                                                                                                    | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|                                                                                                                                                    | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|                                                                                                                                                    | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
|                                                                                                                                                    | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
|                                                                                                                                                    | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
|                                                                                                                                                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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 Dilindungi Undang-Undang

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 61 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |  |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 74 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 76 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |  |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 80 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |



## LAMPIRAN VIII

### Data Coding

#### Customer Loyalty

| No Resp | CL1 | CL2 | CL3 | CL4 | CL5 |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2       | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 3       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 4       | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5       | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   |
| 6       | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   |
| 7       | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 8       | 4   | 4   | 4   | 1   | 5   |
| 9       | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 10      | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 11      | 5   | 2   | 1   | 5   | 3   |
| 12      | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 13      | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 14      | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 15      | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   |
| 16      | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   |
| 17      | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   |
| 18      | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   |
| 19      | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   |
| 20      | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   |
| 21      | 4   | 5   | 3   | 2   | 5   |
| 22      | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 23      | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   |
| 24      | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 25      | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |

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

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

**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.

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 27 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 31 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 32 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 34 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 35 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 38 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 40 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 48 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |



**(C) Hak cipta milik IBI KKKG (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.

|     |     |   |   |   |   |
|-----|-----|---|---|---|---|
| 53  | 4   | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 54  | 5   | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 55  | 4   | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 56  | 3   | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 57  | 5   | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 58  | 4   | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 59  | 3   | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 60  | 3   | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 61  | 3   | 2 | 1 | 5 | 4 |
| 62  | 4   | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 63  | 5   | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 64  | 3   | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 65  | 4   | 4 | 3 | 1 | 3 |
| 66  | 3   | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 67  | 4   | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68  | 69  | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 70  | 71  | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 72  | 73  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 74  | 75  | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 76  | 77  | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 78  | 79  | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 80  | 81  | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 81  | 82  | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 82  | 83  | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 83  | 84  | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84  | 85  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85  | 86  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 86  | 87  | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 87  | 88  | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 88  | 89  | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 89  | 90  | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90  | 91  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91  | 92  | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92  | 93  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 94  | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94  | 95  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 96  | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | 97  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97  | 98  | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98  | 99  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99  | 100 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 101 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 102 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 103 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 104 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 105 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 106 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 107 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 108 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 109 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 110 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 111 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 111 | 112 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 113 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 114 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 115 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 115 | 116 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 117 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 118 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 119 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 119 | 120 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 121 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 122 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 123 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 124 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 125 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 125 | 126 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 127 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 127 | 128 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 129 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 129 | 130 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 131 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 131 | 132 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | 133 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 133 | 134 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 135 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 135 | 136 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 137 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 137 | 138 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 139 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 139 | 140 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | 141 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 141 | 142 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 143 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 143 | 144 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 145 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 145 | 146 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 147 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 147 | 148 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 149 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 149 | 150 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 151 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 151 | 152 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 153 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 153 | 154 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 155 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 155 | 156 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | 157 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 158 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 159 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 159 | 160 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 161 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 161 | 162 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 162 | 163 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 163 | 164 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | 165 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 165 | 166 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 167 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 167 | 168 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 168 | 169 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 169 | 170 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 170 | 171 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 171 | 172 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 172 | 173 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 173 | 174 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 174 | 175 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 175 | 176 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 176 | 177 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 177 | 178 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 178 | 179 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 179 | 180 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 180 | 181 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 181 | 182 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 183 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 183 | 184 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | 185 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 185 | 186 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 186 | 187 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 187 | 188 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 188 | 189 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 189 | 190 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 190 | 191 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 191 | 192 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 193 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 193 | 194 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 194 | 195 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 195 | 196 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 196 | 197 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 197 | 198 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 198 | 199 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 199 | 200 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 201 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 201 | 202 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 202 | 203 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 203 | 204 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 204 | 205 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 205 | 206 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 206 | 207 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 207 | 208 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 208 | 209 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 209 | 210 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 210 | 211 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 211 | 212 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 212 | 213 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 213 | 214 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 214 | 215 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 215 | 216 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 216 | 217 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 217 | 218 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 218 | 219 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 219 | 220 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 220 | 221 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 221 | 222 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 222 | 223 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 223 | 224 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 224 | 225 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 225 | 226 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 226 | 227 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 227 | 228 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 228 | 229 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 229 | 230 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 230 | 231 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 231 | 232 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 232 | 233 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 233 | 234 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 234 | 235 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 235 | 236 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 236 | 237 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 237 | 238 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 238 | 239 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 239 | 240 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 240 | 241 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 241 | 242 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 242 | 243 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 243 | 244 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 244 | 245 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 245 | 246 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 246 | 247 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 247 | 248 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 248 | 249 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 249 | 250 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 250 | 251 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 251 | 252 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 252 | 253 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 253 | 254 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 254 | 255 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 255 | 256 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 256 | 257 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 257 | 258 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 258 | 259 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 259 | 260 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 260 | 261 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 261 | 262 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 262 | 263 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 263 | 264 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 264 | 265 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 265 | 266 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 266 | 267 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 267 | 268 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 268 | 269 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 269 | 270 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 270 | 271 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 271 | 272 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 272 | 273 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 273 | 274 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 274 | 275 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 275 | 276 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 276 | 277 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 277 | 278 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 278 | 279 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 279 | 280 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 280 | 281 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 281 | 282 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 282 | 283 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 283 | 284 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 284 | 285 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 285 | 286 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 286 | 287 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 287 | 288 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 288 | 289 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 289 | 290 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 290 | 291 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 291 | 292 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 292 | 293 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 293 | 294 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 294 | 295 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 295 | 296 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 296 | 297 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 297 | 298 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|     |     |   |   |   |   |



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

|     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 82  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84  | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 85  | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 86  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87  | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 88  | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 89  | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| 90  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 91  | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 92  | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 94  | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 95  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 96  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 97  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 98  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99  | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 100 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

**LAMPIRAN IX**

**Data Coding**

**Customer Satisfaction**

| No Resp. | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | CS5 |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1        | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2        | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 3        | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   |
| 4        | 4   | 4   | 3   | 4   | 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 IBKKG.
  2. Dilarang menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
|    | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5  | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 6  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7  | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9  | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 |
| 10 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 27 |   |   |   |   |   |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 30 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 31 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 32 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 33 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 35 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 36 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 38 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 39 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

**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.

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 49 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 70 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 71 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 74 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 84 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |



© 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.

|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
|     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 92  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 93  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 97  | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 98  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 99  | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |

## LAMPIRAN X

### Analisis Persentase

#### Profil Responden

Jenis kelamin

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Perempuan | 66        | 66.0    | 66.0          | 66.0               |
| Pria      | 34        | 34.0    | 34.0          | 100.0              |
| Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Usia anda

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 18 - 21 | 47        | 47.0    | 47.0          | 47.0               |
| 22 - 25       | 46        | 46.0    | 46.0          | 93.0               |
| 25 - 35       | 7         | 7.0     | 7.0           | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Frekuensi Anda mengkonsumsi Sushi Tei

|                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid > 4 kali sebulan | 5         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
| 1 - 2 kali sebulan     | 80        | 80.0    | 80.0          | 85.0               |
| 3 - 4 kali sebulan     | 15        | 15.0    | 15.0          | 100.0              |
| Total                  | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pekerjaan

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid guru           | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| Mahasiswa            | 66        | 66.0    | 66.0          | 68.0               |
| Pelajar              | 1         | 1.0     | 1.0           | 69.0               |
| Wiraswasta / Pekerja | 30        | 30.0    | 30.0          | 99.0               |
| Yang Lain            | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
| Total                | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

(C)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

### Hasil Uji R square

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

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .675 <sup>a</sup> | .456     | .450              | 3.407                      |

a. Predictors: (Constant), Total CS

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .690 <sup>a</sup> | .476     | .465              | 3.362                      |

a. Predictors: (Constant), Total SQ, Total PQ

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .675 <sup>a</sup> | .456     | .450              | 3.407                      |

a. Predictors: (Constant), Total CS

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .740 <sup>a</sup> | .548     | .534              | 3.139                      |

a. Predictors: (Constant), Total CS, Total PQ, Total SQ

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

## LAMPIRAN XII

### Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 953.850        | 1  | 953.850     | 82.152 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 1137.860       | 98 | 11.611      |        |                   |
|       | Total      | 2091.710       | 99 |             |        |                   |

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

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .675 <sup>a</sup> | .456     | .450              | 3.407                      |

a. Predictors: (Constant), Total CS

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

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .690 <sup>a</sup> | .476     | .465              | 3.362                      |

a. Predictors: (Constant), Total SQ, Total PQ

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

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .675 <sup>a</sup> | .456     | .450              | 3.407                      |

a. Predictors: (Constant), Total CS

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

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .740 <sup>a</sup> | .548     | .534              | 3.139                      |

a. Predictors: (Constant), Total CS, Total PQ, Total SQ

| <b>ANOVA<sup>b</sup></b> |                |    |             |        |                   |
|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                    | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1 Regression             | 953.850        | 1  | 953.850     | 82.152 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual                 | 1137.860       | 98 | 11.611      |        |                   |
| Total                    | 2091.710       | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Total CS

b. Dependent Variable: Total CL

| <b>ANOVA<sup>b</sup></b> |                |    |             |        |                   |
|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                    | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1 Regression             | 995.344        | 2  | 497.672     | 44.031 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual                 | 1096.366       | 97 | 11.303      |        |                   |
| Total                    | 2091.710       | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Total SQ, Total PQ

b. Dependent Variable: Total CL

| <b>ANOVA<sup>b</sup></b> |                |    |             |        |                   |
|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                    | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1 Regression             | 734.816        | 2  | 367.408     | 58.893 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual                 | 605.144        | 97 | 6.239       |        |                   |
| Total                    | 1339.960       | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Total SQ, Total PQ

b. Dependent Variable: Total CS

| <b>ANOVA<sup>b</sup></b> |                |    |             |        |                   |
|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                    | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| Regression               | 1146.047       | 3  | 382.016     | 38.781 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual                 | 945.663        | 96 | 9.851       |        |                   |
| Total                    | 2091.710       | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Total CS, Total PQ, Total SQ

b. Dependent Variable: Total CL

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 XIII

#### Hasil Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

| Model                                                                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|                                                                        | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | 1.944                       | 1.617      |                                   | 1.202 | .232 |
| Total CS                                                               | .844                        | .093       | .675                              | 9.064 | .000 |

a. Dependent Variable: Total CL

Coefficients<sup>a</sup>

| Model                                                                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|                                                                        | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | 1.802                       | 1.429      |                                   | 1.261 | .210 |
| Total PQ                                                               | .188                        | .109       | .185                              | 1.715 | .089 |
| Total SQ                                                               | .274                        | .050       | .588                              | 5.444 | .000 |

a. Dependent Variable: Total CS

Coefficients<sup>a</sup>

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| 1 (Constant) | -1.331                      | 1.924      |                                   | -.692 | .491 |
| Total PQ     | .550                        | .147       | .434                              | 3.733 | .000 |
| Total SQ     | .173                        | .068       | .296                              | 2.549 | .012 |

a. Dependent Variable: Total CL

Coefficients<sup>a</sup>

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| 1 (Constant) | 1.944                       | 1.617      |                                   | 1.202 | .232 |
| Total CS     | .844                        | .093       | .675                              | 9.064 | .000 |

a. Dependent Variable: Total CL

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

 **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| Model      | Coefficients <sup>a</sup> |                             |                           |        |      |
|------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------|------|
|            | B                         | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
| Beta       | Std. Error                |                             |                           |        |      |
| (Constant) | -2.231                    | 1.810                       |                           | -1.232 | .221 |
| Total PQ   | .456                      | .140                        | .360                      | 3.268  | .002 |
| Total SQ   | .036                      | .072                        | .062                      | .497   | .620 |
| Total CS   | .499                      | .128                        | .399                      | 3.911  | .000 |

a. Dependent Variable: Total CL

## LAMPIRAN XIV

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.47236105              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .047                    |
|                                  | Positive       | .047                    |
|                                  | Negative       | -.033                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | .472                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .979                    |

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.47236105              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .047                    |
|                                  | Positive       | .047                    |
|                                  | Negative       | -.033                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | .472                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .979                    |

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

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.47236105              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .047                    |
|                                  | Positive       | .047                    |
|                                  | Negative       | -.033                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | .472                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .979                    |

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 3.09065599              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .127                    |
|                                  | Positive       | .096                    |
|                                  | Negative       | -.127                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1.270                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .080                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### LAMPIRAN XV

#### Hasil Uji Multikolinearitas

| Model        | Beta | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|              |      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| ' (Constant) |      | 1.261 | .210 |                         |       |
| Total PQ     | .185 | 1.715 | .089 | .399                    | 2.504 |
| Total SQ     | .588 | 5.444 | .000 | .399                    | 2.504 |

a. Dependent Variable: Total CS

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

#### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

 **IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

| Model      | Coefficients <sup>a</sup> |      | Collinearity Statistics |      |           |       |
|------------|---------------------------|------|-------------------------|------|-----------|-------|
|            | Standardized Coefficients | Beta | t                       | Sig. | Tolerance | VIF   |
| (Constant) |                           |      | -.692                   | .491 |           |       |
| Total PQ   |                           | .434 | 3.733                   | .000 | .399      | 2.504 |
| Total SQ   |                           | .296 | 2.549                   | .012 | .399      | 2.504 |

a. Dependent Variabel: Total CL

| Model | Coefficients <sup>a</sup> |      | Collinearity Statistics |      |           |       |
|-------|---------------------------|------|-------------------------|------|-----------|-------|
|       | Standardized Coefficients | Beta | t                       | Sig. | Tolerance | VIF   |
| 1     | (Constant)                |      | -1.232                  | .221 |           |       |
|       | Total PQ                  | .360 | 3.268                   | .002 | .388      | 2.579 |
|       | Total SQ                  | .062 | .497                    | .620 | .306      | 3.268 |
|       | Total CS                  | .399 | 3.911                   | .000 | .452      | 2.214 |

a. Dependent Variable: Total CS