



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MCDONALD'S DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Kepada Yth:

Bapak / Ibu Responden di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah Sally, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Fakultas Ekonomi Jurusan Ilmu Manajemen. Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan skripsi dan akan dijamin kerahasiaannya serta tidak akan merugikan Bapak / Ibu.

Atas kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sally

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

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



PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai

2. Keterangan: STS = Sangat Tidak Setuju ; SS = Sangat Setuju

***wajib di isi**

*Pernahkah Anda berkunjung ke McDonald's ? (Jika tidak pernah, abaikan kuesioner ini)

- a. Pernah
- b. Tidak Pernah

1. Variabel Kualitas Layanan*

No.	Pernyataan	STS (1)	(2)	(3)	(4)	SS (5)
1.	Karyawan McDonald's akurat dalam mencatat pesanan saya.					
2.	Karyawan McDonald's ramah walaupun dalam kondisi yang sedang ramai.					
3.	Karyawan McDonald's tanggap terhadap berbagai keluhan dari saya.					
4.	Karyawan McDonald's tanggap dalam membantu saya.					
5.	Karyawan McDonald's tepat menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang di janjikan.					
6.	Karyawan McDonald's meyakinkan kembali makanan dan minuman yang dipesan.					
7.	Karyawan McDonald's memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan.					
8.	Karyawan McDonald's memiliki perilaku yang sopan dan ramah kepada saya.					
9.	Karyawan McDonald's selalu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh saya.					
10.	Karyawan McDonald's selalu menawarkan bantuan kepada saya setelah saya melakukan pembelian.					
11.	Karyawan McDonald's memberikan sapaan kepada saya sebelum dan sesudah anda memesan produk.					
12.	McDonald's selalu mengutamakan kebersihan pada tempat restoran maupun peralatan makanannya.					
13.	McDonald's memiliki fasilitas lapangan parkir yang memadai.					

2. Variabel Kualitas Produk*

©

No.	Pernyataan	STS (1)	(2)	(3)	(4)	SS (5)
1.	McDonald's menyediakan porsi makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	McDonald's menyediakan menu set yang bervariasi.					
3.	McDonald's menggunakan bumbu yang berbeda sehingga menjadi daya tarik lebih bagi saya.					
4.	Pilihan makanan burger dan ayam goreng McDonald's memiliki variasi yang berbeda.					
5.	McDonald's memiliki kualitas makanan dan minuman yang baik.					
6.	Tampilan makanan dan minuman McDonald's sesuai dengan tampilan pada menu.					
7.	Rasa makanan dan minuman McDonald's tidak berubah dari waktu ke waktu.					
8.	Kondisi makanan dan minuman McDonald's pada saat dipesan baik.					
9.	Makanan dan minuman McDonald's yang dipesan untuk dibawa pulang tetap <i>fresh</i> .					
10.	Makanan dan minuman McDonald's memiliki tampilan yang menarik sehingga saya berminat untuk membelinya.					
11.	Makanan dan minuman McDonald's memiliki rasa yang sesuai dengan selera saya.					
12.	Makanan dan minuman McDonald's memiliki rasa ala Amerika.					
13.	McDonald's memiliki ciri khas dalam menyajikan beberapa menu andalannya.					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Ditanggung Pindang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pagiutun hawa untuk keperluan mendikan, senelan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tirjauan suatu masalah.

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



3. Variabel Kepuasan Pelanggan*

No.	Pernyataan	STS (1)	(2)	(3)	(4)	SS (5)
1	Saya memberikan rekomendasi yang positif kepada orang lain mengenai McDonald's					
2	Saya selalu berkeinginan untuk membeli dan mengonsumsi berbagai varian produk McDonald's.					
3	Saya merasa McDonald's merupakan tempat yang tepat untuk mengonsumsi makanan dan minuman fast food.					
4	Saya merasa bahwa harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh McDonald's sesuai dengan harapan.					

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



LAMPIRAN 2

Hasil Data Kuesioner

No. Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
6	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
7	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2
12	3	4	1	2	3	5	4	5	3	4	2	2	1
13	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	3	4
14	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
16	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3
20	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3
21	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	2
22	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2
23	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4
24	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
26	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1
27	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
28	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
29	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2
31	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3
32	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	1
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
36	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
37	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

© HAK CIPTA Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



38	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4
39	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	5	2	3
40	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
41	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
42	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4
43	4	2	2	2	3	5	4	3	2	1	2	2	1
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	2
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
47	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
48	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4
50	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
51	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
56	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	2
57	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
58	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
59	4	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3
60	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	3
61	3	3	2	3	3	5	4	3	4	2	2	4	2
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	2
64	4	5	3	3	4	5	5	5	4	2	5	2	2
65	3	2	2	2	4	5	4	3	3	2	3	2	1
66	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3
67	4	4	5	3	2	5	1	5	5	4	3	4	5
68	5	3	5	4	2	3	2	4	2	5	5	1	1
69	5	3	5	4	2	3	2	4	2	5	5	1	1
70	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3
71	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
73	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4
74	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
75	5	2	3	3	4	5	5	3	4	1	2	4	1
76	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
77	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	4
78	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	1	3
80	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



81	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
83	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	4
84	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
85	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
86	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3
87	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
88	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	5	1	3
89	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
94	4	3	3	3	2	5	5	3	4	2	3	5	4
95	4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	2
96	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
97	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
100	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2
101	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2
102	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
103	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
104	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
105	3	2	2	2	4	5	4	3	3	2	3	2	1
106	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	2
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No Responden	KPR 1	KPR 2	KPR 3	KPR 4	KPR 5	KPR 6	KPR 7	KPR 8	KPR 9	KPR 10	KPR 11	KPR 12	KPR 13
1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
2	4	3	1	1	4	2	3	4	3	3	3	3	1
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

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

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



12	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	3
13	4	5	4	5	4	2	3	4	5	3	3	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	2
17	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
20	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
21	2	4	2	2	3	3	4	5	5	4	4	2	4
22	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3
23	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
31	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
32	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
39	4	4	3	3	3	1	4	4	3	2	4	3	3
40	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
41	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
42	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3
43	4	3	2	1	3	4	5	5	5	1	2	1	1
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	1	3
46	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
47	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
49	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
50	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
54	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5

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

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



55	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4
56	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4
57	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
58	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
60	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	3
61	2	3	5	3	3	2	3	5	4	5	1	1	3
62	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2
63	4	5	1	5	5	5	5	5	1	5	4	1	4
64	4	5	3	2	3	1	3	5	5	3	5	4	5
65	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
67	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4
68	3	4	1	2	2	1	2	2	4	4	4	2	2
69	3	4	1	2	2	1	2	2	4	4	4	2	2
70	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
71	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
72	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4
75	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5
76	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
77	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
78	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4
79	1	4	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2
80	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
81	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
84	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
85	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
86	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
87	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
88	5	4	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3
89	2	3	3	5	3	4	4	3	2	4	3	4	2
90	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
91	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
92	5	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	5	3	3
95	5	3	5	3	4	1	2	5	4	2	4	4	3
96	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
97	5	5	2	4	4	3	4	5	4	3	4	1	3

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

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



98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
100	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
101	5	5	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2
102	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
103	3	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3
104	3	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3
105	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
106	5	4	2	4	5	2	5	5	3	2	4	4	5
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO.	KP1	KP2	KP3	KP4
1	3	3	3	3
2	2	2	3	3
3	5	2	4	4
4	4	3	3	3
5	4	3	3	3
6	3	2	3	3
7	3	2	3	3
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	3	4	3	2
11	4	4	4	4
12	4	4	3	3
13	3	3	4	3
14	3	4	3	3
15	4	4	4	4
16	4	3	5	4
17	3	3	3	2
18	3	4	4	4
19	4	4	4	4
20	3	3	4	2
21	4	3	4	4
22	4	4	4	4
23	3	4	4	3
24	3	3	3	3
25	4	3	4	4
26	4	4	4	4
27	5	5	5	5
28	5	5	4	5
29	5	5	5	4
30	3	3	4	4

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



31	3	4	4	4
32	5	4	5	4
33	4	4	4	4
34	4	3	4	4
35	4	3	4	3
36	4	4	4	4
37	5	5	5	5
38	3	3	3	3
39	3	4	3	4
40	2	2	2	2
41	4	4	4	3
42	4	3	4	4
43	1	2	2	2
44	3	3	3	3
45	2	2	2	3
46	4	3	3	4
47	2	2	2	2
48	4	4	4	3
49	3	3	4	3
50	2	3	2	2
51	4	3	4	3
52	5	5	5	5
53	4	3	4	4
54	5	5	2	3
55	4	3	4	4
56	5	5	5	5
57	4	3	4	4
58	4	4	4	4
59	3	3	3	3
60	5	4	4	5
61	4	5	5	1
62	3	3	3	2
63	3	2	3	3
64	3	1	3	4
65	3	3	4	4
66	3	4	4	4
67	5	5	4	3
68	4	2	4	5
69	4	2	4	5
70	3	3	3	3
71	3	3	3	4
72	4	4	3	4
73	5	4	3	4

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



74	3	3	4	3
75	5	5	5	4
76	3	3	3	3
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	3	3	3	2
80	4	4	5	5
81	3	3	1	3
82	2	2	2	2
83	4	4	3	3
84	2	3	2	2
85	2	3	2	2
86	4	5	5	4
87	3	1	2	2
88	3	1	3	3
89	3	4	3	3
90	5	5	5	5
91	4	4	4	4
92	3	3	3	3
93	5	5	5	5
94	4	4	3	5
95	5	5	4	2
96	3	3	5	4
97	4	2	3	2
98	5	5	5	5
99	3	3	3	3
100	3	3	3	4
101	5	2	2	2
102	2	2	2	2
103	3	3	3	3
104	3	3	3	3
105	3	3	4	4
106	5	4	5	4
107	3	3	3	3

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

Hak Dpt. Dilindungi Undang-Undang

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

LAMPIRAN 3

Hasil Pengolahan Data SPSS

a. Kualitas Layanan



Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Tidak diperbolehkan untuk menyalin, mendistribusikan, atau menggunakan kembali isi dari dokumen ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KL1	107	3,8785	,78560	,07595
KL2	107	3,5327	,91443	,08840
KL3	107	3,3364	,98041	,09478
KL4	107	3,5514	,96381	,09318
KL5	107	3,6355	,97509	,09427
KL6	107	3,9159	,89148	,08618
KL7	107	3,8037	,86263	,08339
KL8	107	3,7009	,87108	,08421
KL9	107	3,5981	,83395	,08062
KL10	107	3,3364	1,14054	,11026
KL11	107	3,7477	,94263	,09113
KL12	107	3,1308	1,07356	,10378
KL13	107	2,9439	1,08881	,10526
KL	107	3,5471	,67270	,06503

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL1	51,068	106	,000	3,87850	3,7279	4,0291
KL2	39,962	106	,000	3,53271	3,3574	3,7080
KL3	35,202	106	,000	3,33645	3,1485	3,5244
KL4	38,115	106	,000	3,55140	3,3667	3,7361
KL5	38,567	106	,000	3,63551	3,4486	3,8224
KL6	45,437	106	,000	3,91589	3,7450	4,0868
KL7	45,612	106	,000	3,80374	3,6384	3,9691
KL8	43,949	106	,000	3,70093	3,5340	3,8679
KL9	44,630	106	,000	3,59813	3,4383	3,7580
KL10	30,260	106	,000	3,33645	3,1178	3,5550
KL11	41,125	106	,000	3,74766	3,5670	3,9283
KL12	30,167	106	,000	3,13084	2,9251	3,3366
KL13	27,968	106	,000	2,94393	2,7352	3,1526
KL	54,543	106	,000	3,54709	3,4182	3,6760

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



©

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	5	4,7	4,7	4,7
3,00	25	23,4	23,4	28,0
4,00	55	51,4	51,4	79,4
5,00	22	20,6	20,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	15	14,0	14,0	14,0
3,00	36	33,6	33,6	47,7
4,00	40	37,4	37,4	85,0
5,00	16	15,0	15,0	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	3	2,8	2,8	2,8
2,00	15	14,0	14,0	16,8
3,00	47	43,9	43,9	60,7
4,00	27	25,2	25,2	86,0
5,00	15	14,0	14,0	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	16	15,0	15,0	15,9
3,00	30	28,0	28,0	43,9
4,00	43	40,2	40,2	84,1
5,00	17	15,9	15,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

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



KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	15	14,0	14,0	15,0
3,00	26	24,3	24,3	39,3
4,00	45	42,1	42,1	81,3
5,00	20	18,7	18,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	8	7,5	7,5	7,5
3,00	23	21,5	21,5	29,0
4,00	46	43,0	43,0	72,0
5,00	30	28,0	28,0	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	8	7,5	7,5	8,4
3,00	22	20,6	20,6	29,0
4,00	56	52,3	52,3	81,3
5,00	20	18,7	18,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	10	9,3	9,3	9,3
3,00	31	29,0	29,0	38,3
4,00	47	43,9	43,9	82,2
5,00	19	17,8	17,8	100,0
Total	107	100,0	100,0	

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

Valid Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	11	10,3	10,3	10,3
3,00	34	31,8	31,8	42,1
4,00	49	45,8	45,8	87,9
5,00	13	12,1	12,1	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	5	4,7	4,7	4,7
2,00	22	20,6	20,6	25,2
3,00	32	29,9	29,9	55,1
4,00	28	26,2	26,2	81,3
5,00	20	18,7	18,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	12	11,2	11,2	11,2
3,00	28	26,2	26,2	37,4
4,00	42	39,3	39,3	76,6
5,00	25	23,4	23,4	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	7	6,5	6,5	6,5
2,00	23	21,5	21,5	28,0
3,00	37	34,6	34,6	62,6
4,00	29	27,1	27,1	89,7
5,00	11	10,3	10,3	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Hak Cipta milik IBI KK5 (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



KL13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	10	9,3	9,3	9,3
2,00	30	28,0	28,0	37,4
3,00	29	27,1	27,1	64,5
4,00	32	29,9	29,9	94,4
5,00	6	5,6	5,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi dan menyebarkannya.
- 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.

b. Kualitas Produk

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KPR1	107	3,4766	1,06705	,10316
KPR2	107	3,7009	,92364	,08929
KPR3	107	3,0561	1,07134	,10357
KPR4	107	3,4206	1,05542	,10203
KPR5	107	3,4299	,94282	,09115
KPR6	107	3,0093	1,19350	,11538
KPR7	107	3,5701	1,01973	,09858
KPR8	107	3,6262	1,05082	,10159
KPR9	107	3,4112	1,07241	,10367
KPR10	107	3,4206	1,06432	,10289
KPR11	107	3,6262	,98597	,09532
KPR12	107	3,1308	1,15811	,11196
KPR13	107	3,3645	1,05859	,10234
KPR	107	3,4033	,80587	,07791

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KPR1	33,703	106	,000	3,47664	3,2721	3,6812
KPR2	41,448	106	,000	3,70093	3,5239	3,8780
KPR3	29,507	106	,000	3,05607	2,8507	3,2614
KPR4	33,525	106	,000	3,42056	3,2183	3,6228
KPR5	37,631	106	,000	3,42991	3,2492	3,6106



KPR6	26,082	106	,000	3,00935	2,7806	3,2381
KPR7	36,215	106	,000	3,57009	3,3746	3,7655
KPR8	35,695	106	,000	3,62617	3,4248	3,8276
KPR9	32,903	106	,000	3,41121	3,2057	3,6168
KPR10	33,244	106	,000	3,42056	3,2166	3,6246
KPR11	38,043	106	,000	3,62617	3,4372	3,8151
KPR12	27,964	106	,000	3,13084	2,9089	3,3528
KPR13	32,876	106	,000	3,36449	3,1616	3,5674
KPR	43,685	106	,000	3,40331	3,2489	3,5578

KPR1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	4	3,7	3,7	3,7
2,00	15	14,0	14,0	17,8
3,00	34	31,8	31,8	49,5
4,00	34	31,8	31,8	81,3
5,00	20	18,7	18,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	13	12,1	12,1	12,1
3,00	27	25,2	25,2	37,4
4,00	46	43,0	43,0	80,4
5,00	21	19,6	19,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	7	6,5	6,5	6,5
2,00	25	23,4	23,4	29,9
3,00	42	39,3	39,3	69,2
4,00	21	19,6	19,6	88,8
5,00	12	11,2	11,2	100,0
Total	107	100,0	100,0	

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

Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



KPR4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	4	3,7	3,7	3,7
2,00	15	14,0	14,0	17,8
3,00	39	36,4	36,4	54,2
4,00	30	28,0	28,0	82,2
5,00	19	17,8	17,8	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	18	16,8	16,8	17,8
3,00	35	32,7	32,7	50,5
4,00	40	37,4	37,4	87,9
5,00	13	12,1	12,1	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	12	11,2	11,2	11,2
2,00	27	25,2	25,2	36,4
3,00	28	26,2	26,2	62,6
4,00	28	26,2	26,2	88,8
5,00	12	11,2	11,2	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	18	16,8	16,8	17,8
3,00	28	26,2	26,2	43,9
4,00	39	36,4	36,4	80,4
5,00	21	19,6	19,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

1. Ditanya: mengapa ada sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebarkan sumber?

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

b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



KPR8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	1,9	1,9	1,9
2,00	16	15,0	15,0	16,8
3,00	26	24,3	24,3	41,1
4,00	39	36,4	36,4	77,6
5,00	24	22,4	22,4	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	4	3,7	3,7	3,7
2,00	19	17,8	17,8	21,5
3,00	30	28,0	28,0	49,5
4,00	37	34,6	34,6	84,1
5,00	17	15,9	15,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	3	2,8	2,8	2,8
2,00	21	19,6	19,6	22,4
3,00	28	26,2	26,2	48,6
4,00	38	35,5	35,5	84,1
5,00	17	15,9	15,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	1,9	1,9	1,9
2,00	14	13,1	13,1	15,0
3,00	25	23,4	23,4	38,3
4,00	47	43,9	43,9	82,2
5,00	19	17,8	17,8	100,0
Total	107	100,0	100,0	

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



KPR12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	10	9,3	9,3	9,3
2,00	22	20,6	20,6	29,9
3,00	32	29,9	29,9	59,8
4,00	30	28,0	28,0	87,9
5,00	13	12,1	12,1	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KPR13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	5	4,7	4,7	4,7
2,00	16	15,0	15,0	19,6
3,00	37	34,6	34,6	54,2
4,00	33	30,8	30,8	85,0
5,00	16	15,0	15,0	100,0
Total	107	100,0	100,0	

c. Kepuasan Pelanggan

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KP1	107	3,6075	,90863	,08784
KP2	107	3,3832	,98713	,09543
KP3	107	3,5607	,91298	,08826
KP4	107	3,4486	,93399	,09029
KP	107	3,5000	,77779	,07519

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



One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	41,069	106	,000	3,60748	3,4333	3,7816
KP2	35,452	106	,000	3,38318	3,1940	3,5724
KP3	40,343	106	,000	3,56075	3,3858	3,7357
KP4	38,194	106	,000	3,44860	3,2696	3,6276
KP	46,548	106	,000	3,50000	3,3509	3,6491

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	9	8,4	8,4	9,3
3,00	40	37,4	37,4	46,7
4,00	38	35,5	35,5	82,2
5,00	19	17,8	17,8	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	3	2,8	2,8	2,8
2,00	15	14,0	14,0	16,8
3,00	42	39,3	39,3	56,1
4,00	32	29,9	29,9	86,0
5,00	15	14,0	14,0	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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



KP3

Ⓒ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	12	11,2	11,2	12,1
3,00	36	33,6	33,6	45,8
4,00	42	39,3	39,3	85,0
5,00	16	15,0	15,0	100,0
Total	107	100,0	100,0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	,9	,9	,9
2,00	17	15,9	15,9	16,8
3,00	35	32,7	32,7	49,5
4,00	41	38,3	38,3	87,9
5,00	13	12,1	12,1	100,0
Total	107	100,0	100,0	

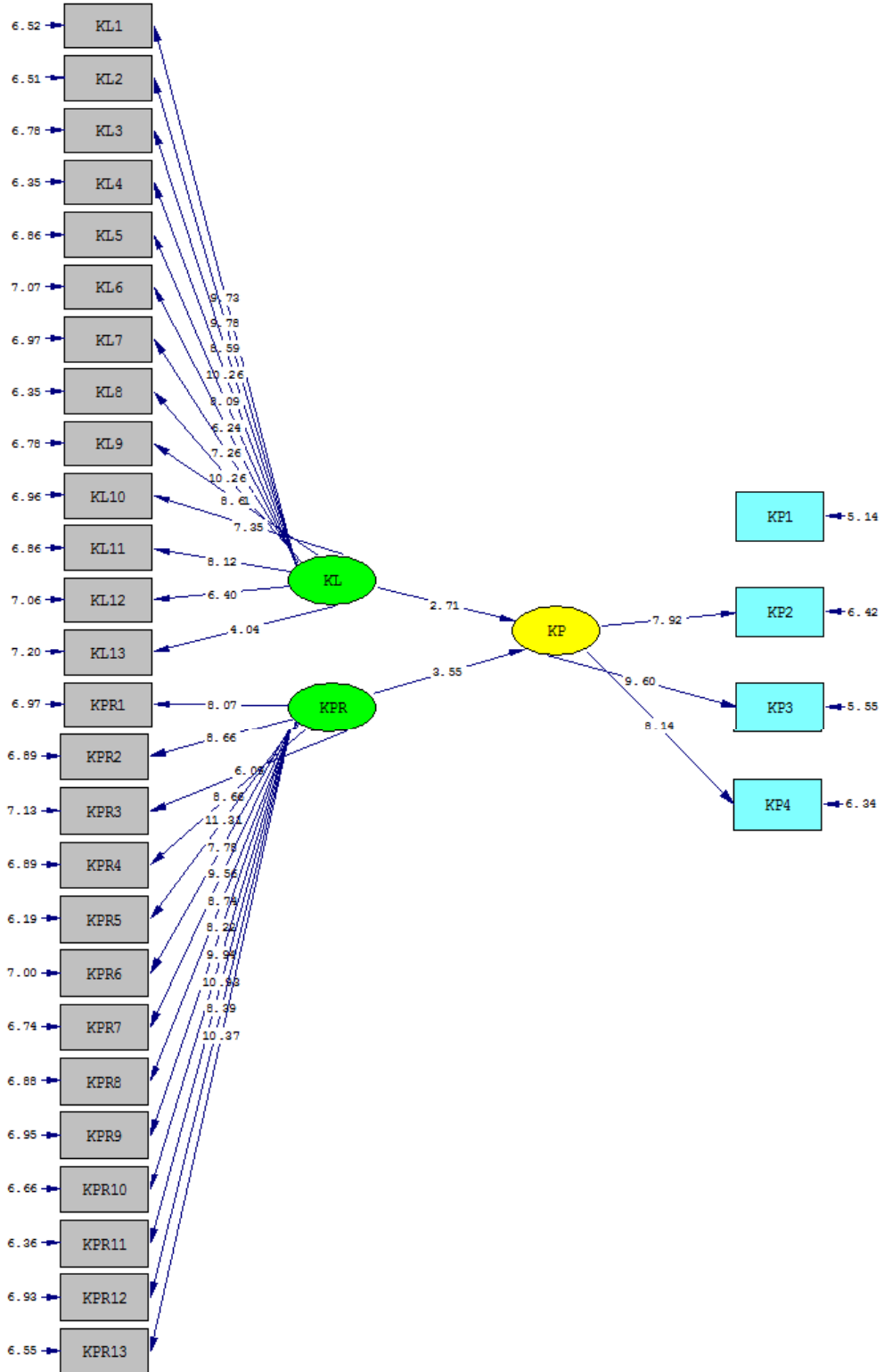
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

LAMPIRAN 4

Hasil Pengolahan Data Lisrel 8.80

a. Output T-values, Basic Model



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

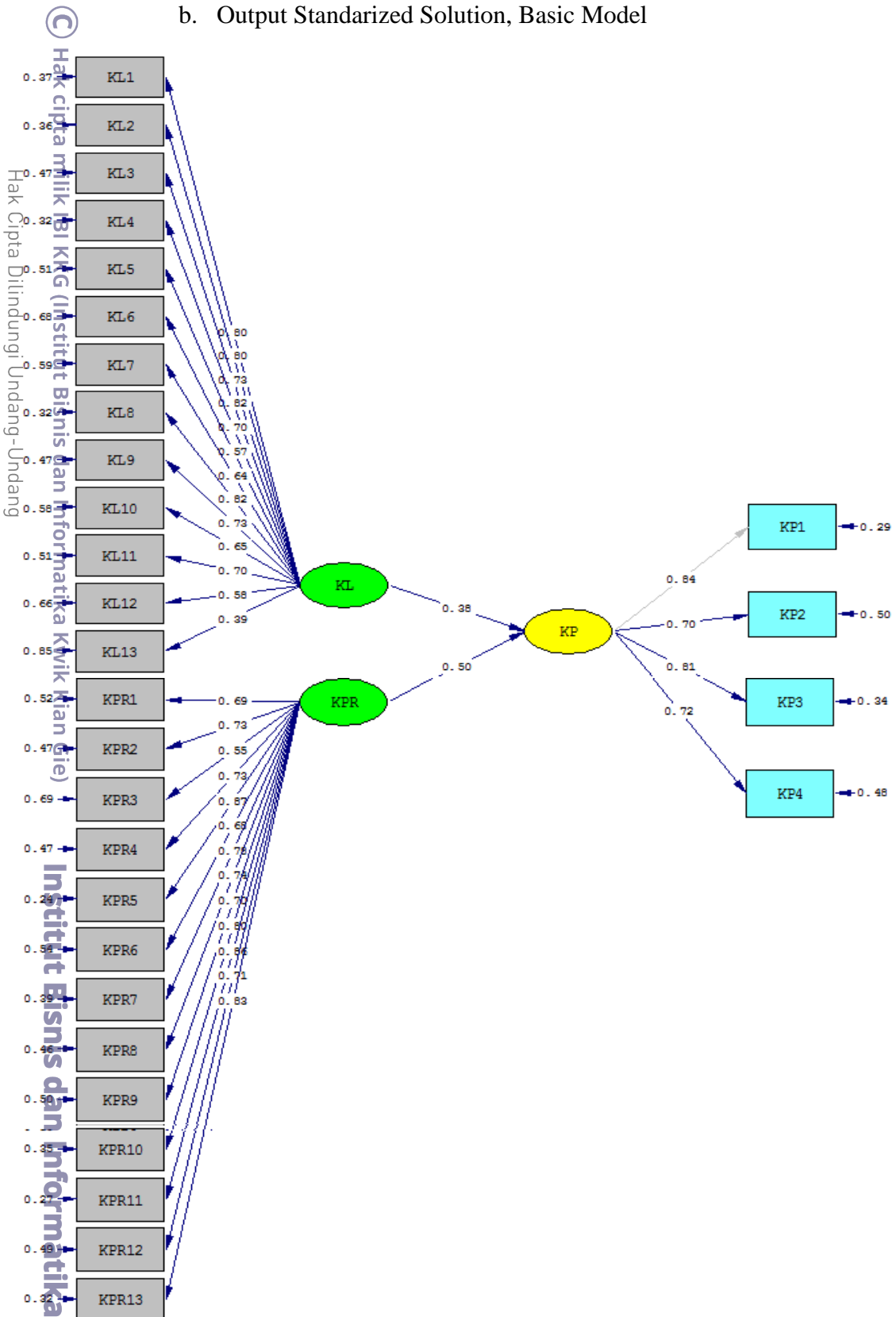
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



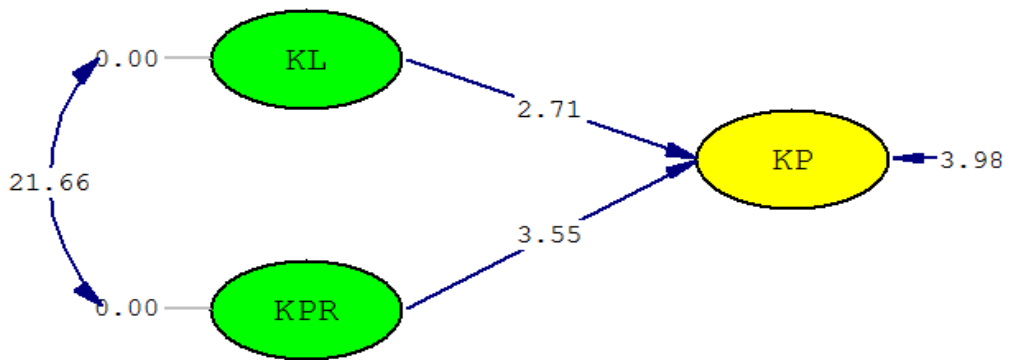
b. Output Standardized Solution, Basic Model



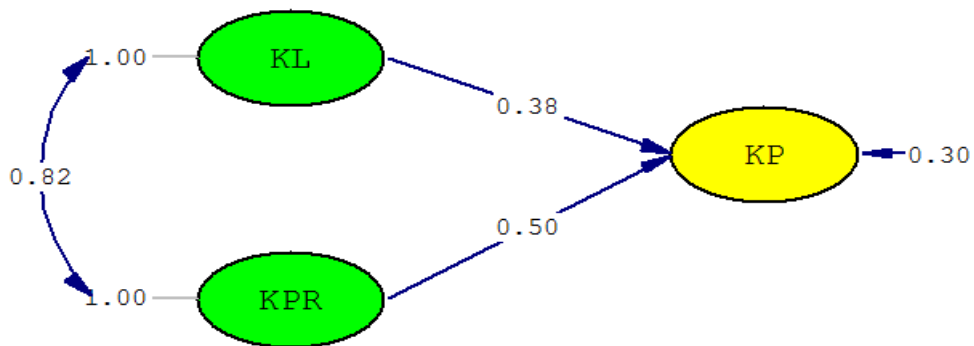
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



c. T-value, Structural Model



d. Standarized Solution, Structural Model



e. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Kualitas Layanan

Indikator	(λ)	Θ
KL1	0,8	0,37
KL2	0,8	0,36
KL3	0,73	0,47
KL4	0,82	0,32
KL5	0,7	0,51
KL6	0,57	0,68
KL7	0,64	0,59
KL8	0,82	0,32
KL9	0,73	0,47
KL10	0,65	0,58
KL11	0,7	0,51
KL12	0,58	0,66
KL13	0,39	0,85
Σ	8,93	6,69
CR	0,922600709	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

f. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Kualitas Produk

Indikator	(λ)	Θ
KPR1	0,69	0,52
KPR2	0,73	0,47
KPR3	0,55	0,69
KPR4	0,73	0,47
KPR5	0,87	0,24
KPR6	0,68	0,54
KPR7	0,78	0,39
KPR8	0,74	0,46
KPR9	0,7	0,5
KPR10	0,8	0,35
KPR11	0,86	0,27
KPR12	0,71	0,49
KPR13	0,83	0,32
Σ	9,67	5,71
CR	0,942450481	

g. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Kepuasan Pelanggan

Indikator	(λ)	Θ
KP1	0,84	0,29
KP2	0,7	0,5
KP3	0,81	0,34
KP4	0,72	0,48
Σ	3,07	1,61
CR	0,854099267	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SALLY
 NIM : 22120394
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Alamat lengkap : JL. INDUSTRI RAYA 9-11 RA7, RT013/RW001
Kelurahan Gunung Sahari, Kecamatan Tanah Beati, Jakarta Pusat
 Kode Pos : _____
 Telp. Kantor : _____
 Telp. Rumah : _____
 No. HP : 081213878427

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 18 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,


SALLY

(Nama Lengkap)

Hak cipta milik IBJKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi. Under no circumstances shall any part of this publication be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of IBJKKG. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Peringkat ini tidak dapat mencantumkan dan menyebutkan sumber. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBJKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBJKKG.