

LAMPIRAN 1

PRA-KUESIONER



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

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi ini, saya sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika

Kwik Kian Gie jurusan manajemen pemasaran memohon kesediaan dari saudara/I untuk

mengisi kuesioner ini. Kesediaan dan kesungguhan anda sangat berarti dalam membantu saya

memperoleh data yang akurat. Atas bantuan anda, saya ucapkan terima kasih

Petunjuk : Mohon dijawab dengan memberi tanda pada salah satu pilihan di bawah ini.

Keterangan :

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

Variabel Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Keandalan					
2	OJEK ONLINE datang tepat waktu sesuai dengan yang diestimasikan					
3	OJEK ONLINE mau mengantarkan saya kemana pun tujuan saya pergi					
4	Daya Tanggap					
5	OJEK ONLINE mampu merespon penumpang dengan cepat					
6	OJEK ONLINE selalu ada dimana pun ketika saya membutuhkan layanan tersebut					
	Jaminan					
	OJEK ONLINE mengetahui rute jalan menuju tempat tujuan					
	Pengemudi OJEK ONLINE bersikap sopan dan ramah kepada saya					

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

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.

		Empati					
7	C	Pengemudi OJEK ONLINE memperhatikan konsumennya dengan cara tidak mengemudi secara ugal-ugalan					
8	Hak cipta	Pengemudi OJEK ONLINE bersikap ramah dan sabar terhadap permintaan konsumen					
9	milik	Benda Berwujud					
Hak Cipta Dilindungi Undang	BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	OJEK ONLINE selalu menyediakan kelengkapan keamanan untuk konsumennya (Helm, masker, dan shower cap)					
	10	Pengemudi OJEK ONLINE menggunakan kelengkapan keamanan secara lengkap (Helm, masker, dan shower cap)					

Variabel Harga

		Kesadaran Nilai					
11	Informatika	Harga layanan OJEK ONLINE sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan					
12	Kwik Kian Gie	Harga layanan OJEK ONLINE sudah sesuai dengan manfaat yang diberikan					
13		Sadar Harga					
14		Harga layanan OJEK ONLINE merupakan layanan transportasi yang terjangkau					
15		OJEK ONLINE suka memberikan potongan harga (diskon / harga promo)					
16	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Penawaran Penjualan					
		Potongan harga yang diberikan OJEK ONLINE menarik minat saya untuk menggunakan layanan tersebut					
		Potongan harga yang diberikan OJEK ONLINE memberikan rasa puas bagi saya sebagai konsumen					

Variabel Promosi

		Iklan OJEK ONLINE di media memudahkan saya mendapatkan informasi terkini mengenai OJEK ONLINE					
17		Promosi Iklan OJEK ONLINE di media menarik perhatian saya untuk menggunakan layanan tersebut					
18		Bentuk Promosi OJEK ONLINE unik dan menarik perhatian					

Variabel Kepuasan Konsumen

	Recommendation						
20	Saya bersedia merekomendasikan OJEK ONLINE sebagai layanan transportasi yang positif kepada orang lain						
21	Saya bersedia memberikan testimoni yang positif mengenai pengalaman saya menggunakan layanan OJEK ONLINE						
	Repeat order						
Hak Cipta IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Saya akan tetap menggunakan layanan OJEK ONLINE untuk jangka waktu yang cukup panjang						
22	OJEK ONLINE merupakan transportasi utama saya untuk memenuhi kebutuhan saya berpergian dalam kota Jakarta						
	Tidak terlalu mementingkan merk pesaing						
23	OJEK ONLINE merupakan layanan yang tepat untuk memenuhi segala permintaan dan kebutuhan saya						
Dilindungi Undang-Undang	OJEK ONLINE merupakan layanan transportasi online yang populer						
24	Tidak sensitif dengan harga						
25	OJEK ONLINE merupakan layanan transportasi yang ekonomis						
26							

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 2

KUESIONER

Dengan Hormat,

Saya Ronny mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatik Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian tentang pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen GO-JEK di Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan skripsi yang sedang saya lakukan. Mohon bantuan partisipasi saudara/I sekalian untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Mohon dijawab dengan memberi tanda (X) pada salah satu pilihan di bawah ini.

1. Profil Responden

1. Apakah anda pernah menggunakan layanan GO-JEK ?
a. Tidak
b. Sering
c. Sering
d. Selalu
2. Jenis Kelamin anda?
a. Laki-laki
b. Perempuan
3. Berapakah usia anda saat ini ?
a. 17-24
b. 25-34 tahun
c. 35-50 Tahun
d. > 50 Tahun
4. Apakah pekerjaan anda ?
a. Pelajar/ Mahasiswa
b. Karyawan
c. Wiraswasta
d. Lainnya

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

Hak Cipta Dilindungi 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.



Petunjuk : Berikan tanggapan anda dengan memberi tanda mengenai pernyataan di bawah ini.

Keterangan :

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

Hak Cipta Dijindungi sebagaimana seluruh Undang-Undang No. 5	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1	GO-JEK mau mengantarkan saya kemana pun tujuan saya pergi					
2	GO-JEK selalu ada dimana pun ketika saya membutuhkan layanan tersebut					
3	GO-JEK mengetahui rute jalan menuju tempat tujuan					
4	Pengemudi GO-JEK memperhatikan konsumennya dengan cara tidak mengemudi secara ugal-ugalan					
5	Pengemudi GO-JEK nya pun ikut menggunakan kelengkapan keamanan secara lengkap (Helm, masker, dan shower cap)					
6	Harga layanan GO-JEK sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan					
7	Harga layanan GO-JEK sudah sesuai dengan manfaat yang diberikan					
8	GO-JEK suka memberikan potongan harga (diskon / harga promo)					
9	Potongan harga yang diberikan GO-JEK menarik minat saya untuk menggunakan layanan tersebut					
10	Potongan harga yang diberikan GO-JEK memberikan rasa puas bagi saya sebagai konsumen					
11	Iklan GO-JEK di media memudahkan saya mendapatkan informasi terkini mengenai GO-JEK					
12	Promosi Iklan GO-JEK di media menarik perhatian saya untuk tetap menggunakan layanan GO-JEK					
13	Bentuk Promosi GO-JEK lebih menarik dibandingkan dengan pesaing					
14	Saya bersedia merekomendasikan GO-JEK sebagai layanan transportasi yang positif kepada orang lain					
15	Saya bersedia memberikan testimoni yang positif mengenai pengalaman saya menggunakan layanan GO-JEK					
16	Saya akan tetap menggunakan layanan GO-JEK untuk jangka waktu yang cukup panjang					

Hak Cipta milik IBI KKG (Indonesian Business Institute Kwantung Kian Giang)

1. Dilarang mengutip sebagaimana 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.



17	GO-JEK merupakan transportasi utama saya untuk memenuhi kebutuhan saya bepergian dalam kota Jakarta				
18	GO-JEK merupakan layanan yang tepat untuk memenuhi segala permintaan dan kebutuhan saya				
19	GO-JEK lebih populer dibandingkan dengan pesaingnya				

Hak Cipta milik IBKKG (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 waair IBKKG.

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



LAMPIRAN 3

(C)

		HASIL PEROLEHAN DATA PRA-KUESIONER																				KEPUASAN KONSUMEN					
		KUALITAS LAYANAN					HARGA					PROMOSI			KEPUASAN KONSUMEN												
Hak Cipta	Istitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	H1	H2	H3	H4	H5	H6	P1	P2	P3	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian dan tinjauan suatu masalah pahulisan kritis dan tinjauan suatu masalah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4



2. Dilarang mengumumkan tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi BIKKG tanpa izin.

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



4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
29	5	4	5	4	4	3	4	2	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 4

HASIL PEROLEHAN KUESIONER

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

NO	KL2	KL4	KL5	KL7	KL10	H1	H2	H4	H5	H6	P1	P2	P3	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	3	3	3	5
3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
7	5	2	3	2	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4
8	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4

1. Dilarang menyalip sebagian atau seluruh karya tulis infantra mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengertian 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.



11	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3
12	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4
16	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4
17	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
18	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
20	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	2	4	4
21	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
23	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	2	5	4	3	2	4

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



24	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	5	5	5	5	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
26	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	
27	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	
28	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
30	4	2	2	4	2	4	4	4	5	1	4	5	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	
32	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	3	1	1	
33	4	2	2	4	1	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	
34	5	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	
36	5	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	

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



37	5	5	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
39	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3	3	2	3	4	4	
40	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	5	5	
41	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	2	5	
42	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	5	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	
44	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	
45	5	4	5	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	
47	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
49	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie																									

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



50	4	3	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
51	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3
52	5	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4
53	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4
54	4	2	2	5	2	4	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	2	4	4
55	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	2	2
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
58	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
59	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3
60	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2
62	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	3	5	5	4	4	4
	5	5	2	3	2	4	4	4	5	5	5	4	2	3	5	5	4	3	4

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.



63	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
64	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5
65	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3
66	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4
68	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4
69	5	5	1	4	1	3	2	4	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	1	1
70	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3
71	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
72	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
73	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5
74	5	4	1	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5
75	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4

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

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



76	C	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	
77	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	
78	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	1	1	1	4	4	4	3	4	4	
79	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	
80	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	
81		4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	5	4	4	3	3	5	
82		5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	5	
83		4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	5	
84		4	4	4	4	5	5	5	3	2	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	
85		4	3	5	5	2	4	5	4	4	4	5	1	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	
86		4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	
87		5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	Institut Bisnis d	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

89	C ³	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	C ⁴	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
91	Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	1	2	4	3	4
92	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	2	4	3	4
93	93 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
94	94 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4
95	95 b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	96 b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4
97	97 b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	98 b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
99	99 b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	100 b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pemendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

LAMPIRAN 5a

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN

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

		N	%
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Valid Cases	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	36.83	10.833	.232	.608
KL2	36.83	10.351	.438	.621
KL3	36.77	10.392	.318	.586
KL4	36.57	11.220	.370	.620
KL5	36.80	9.338	.362	.546
KL6	36.70	10.562	.320	.601
KL7	36.80	9.959	.371	.559
KL8	36.60	11.421	.037	.647
KL9	36.67	10.092	.301	.579
KL10	36.63	11.344	.397	.656

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 5b

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS HARGA

Case Processing Summary		
	N	%
Valid Cases	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	20.87	4.189	.526	.613
H2	21.17	5.316	.376	.723
H3	20.93	4.892	.315	.664
H4	21.20	4.303	.551	.630
H5	21.00	3.931	.527	.576
H6	21.00	5.034	.505	.672

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 5c

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS PROMOSI

(C)

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

		N	%
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Valid Cases	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	8.73	1.030	.571	.549
P2	8.67	1.264	.605	.651
P3	8.53	1.292	.603	.523

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 5d

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilarang-lunggu
dilanggar-undang

		N	%
	Valid Cases	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	25.40	7.007	.395	.725
KP2	25.70	6.148	.553	.696
KP3	25.57	5.978	.436	.658
KP4	25.60	5.766	.563	.678
KP5	25.57	6.599	.658	.697
KP6	25.37	6.171	.363	.689
KP7	25.60	5.903	.310	.676

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 6

PROFIL RESPONDEN KUESIONER

Statistics				
	Jenis Kelamin	Usia	Status	
Valid	100	100	100	
Missing	0	0	0	

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	36	36.0	36.0	36.0
Perempuan	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-24 tahun	98	98.0	98.0	98.0
25-34 tahun	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Status Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	84	84.0	84.0	84.0
Karyawan	13	13.0	13.0	97.0
Wiraswasta	2	2.0	2.0	99.0
Ibu Rumah Tangga	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

LAMPIRAN 7

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model Cipta Diumandung 1	.594 ^a	.353	.332	.49485

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Model Cipta Diumandung 1	Regression	3	4.267	17.426	.000 ^b
	Residual	96	.245		
	Total	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN, b. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model Cipta Diumandung 1	(Constant)	1.093	.489		2.234	.028
	KUALITAS LAYANAN	.146	.114	.114	1.280	.204
	HARGA	.588	.097	.547	6.089	.000
	PROMOSI	-.063	.066	-.078	-.942	.349

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

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



LAMPIRAN 8

UJI ASUMSI KLASIK

(C)

A. UJI NORMALITAS

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
		Unstandardized Residual	
Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Z	Mean	100
Normal Parameters ^{a,b}		Std. Deviation	0E-7
		Absolute	.48729410
Most Extreme Differences		Positive	.090
		Negative	.037
Kolmogorov-Smirnov Z			.905
Asymp. Sig. (2-tailed)			.386

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

B. UJI MULTIKOLINIEARITAS

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA ^b		Enter

- a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN
 b. All requested variables entered.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.594 ^a	.353	.332	.49485	

- a. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA
 b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

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

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.	
Regression	12.802	3	4.267		.000 ^b
Residual	23.508	96	.245		
Total	36.310	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.			
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.093	.489	2.234	.028			
	KUALITAS LAYANAN	.146	.114	.114	.204	.851	1.175	
	HARGA	.588	.097	.547	6.089	.000	.835	1.197
	PROMOSI	-.063	.066	-.078	-.942	.349	.978	1.023

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

C. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

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)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.067 ^a	.004	-.027	.32419

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.045	3	.015	.144	.933 ^b
Residual	10.090	96	.105		
Total	10.135	99			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.308	.321		.961	.339
	KUALITAS LAYANAN	.006	.075	.009	.085	.932
	HARGA	-.017	.063	-.029	-.261	.795
	PROMOSI	.028	.044	.065	.633	.528

a. Dependent Variable: RES2

D. UJI AUTOKORELASI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.594 ^a	.353	.332	.49485	1.956

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.802	3	4.267	17.426	.000 ^b
Residual	23.508	96	.245		
Total	36.310	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.093	.489		2.234	.028
	KUALITAS LAYANAN	.146	.114	.114	1.280	.204
	HARGA	.588	.097	.547	6.089	.000
	PROMOSI	-.063	.066	-.078	-.942	.349

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6486	4.4610	3.7900	.35960	100
Residual	-1.80047	.91414	.00000	.48729	100
Std. Predicted Value	-3.174	1.866	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.638	1.847	.000	.985	100

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang

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

a. Preditors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

LAMPIRAN 9 UJI F DAN UJI T

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.594 ^a	.353	.332	.49485

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.802	3	4.267	17.426	.000 ^b
	Residual	23.508	96	.245		
	Total	36.310	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Preditors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, HARGA

Coefficients^a

Model	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.093	.489		2.234	.028
	KUALITAS LAYANAN	.146	.114		1.280	.204
	HARGA	.588	.097		6.089	.000
	PROMOSI	-.063	.066		-.942	.349

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

: Ronny Riwanto
: 21120119
: Manajemen
: Gading Graya Residence, Jl. Mahoni 2 Blok B4
no. 18.D
: 14240
: _____
: _____
: 0856 9407 6392

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, 15 Maret 2016.

Yang membuat pernyataan,

Ronny Riwanto

(Nama Lengkap)