



LAMPIRAN I

PRA – KUISIONER

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

HaCipta Dilindungi Undang-undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kepada Yth Bapak / Ibu / Saudara / i

Saya Christopher Handika, mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business, Jurusan Manajemen Pemasaran yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pembelian Ulang di Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading”. Dengan itu, saya mohon kesediaan dari Saudara / I sekalian untuk mengisi kuisisioner ini. Atas bantuan dan kerja sama dari Saudara / i sekalian, saya ucapkan terimakasih.

I. Profil Responden

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih

1. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia :
 - a. <17 tahun
 - b. 18 – 28 tahun
 - c. 29 – 39 tahun
 - d. > 40 tahun
3. Apakah anda pernah mengkonsumsi Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading?
Jika ya maka lanjut ke pertanyaan berikut. Jika tidak, maka cukup sampai disini.
 - a. Ya
 - b. Tidak

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



- II. Pada setiap nomor dibawah ini terdiri dari 5 pilihan jawaban, yaitu : STS = Sangat Tidak Setuju; TS = Tidak Setuju; N = Netral; S = Setuju; SS = Sangat Setuju.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih.

KUALITAS PRODUK

No.	Pernyataan Kualitas Produk	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
A. Bentuk						
1.	Starbucks Coffee menyediakan porsi makanan yang sesuai dengan kebutuhan anda.					
2.	Starbucks Coffee menyediakan porsi minuman yang sesuai dengan kebutuhan anda.					
3.	Starbucks Coffee menyediakan menu yang bervariasi.					
B. Fitur						
4.	Starbucks Coffee memiliki rasa kopi yang berbeda dengan yang lain.					
5.	Starbucks Coffee menawarkan menu yang menarik.					
C. Kinerja						
6.	Starbucks Coffee menawarkan makanan yang sesuai dengan selera anda.					
7.	Starbucks Coffee menawarkan minuman yang sesuai dengan selera anda.					
D. Kesesuaian						

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

8.	Starbucks Coffee menyajikan makanan sesuai dengan standard perusahaan.					
9.	Starbucks Coffee menyajikan minuman sesuai dengan standard perusahaan.					
E. Durability						
10.	Kondisi makanan Starbucks Coffee saat dipesan selalu baik.					
11.	Kondisi minuman Starbucks Coffee saat dipesan selalu baik.					
F. Kehandalan						
12.	Starbucks Coffee memiliki rasa makanan yang tidak berubah dari waktu ke waktu.					
13.	Starbucks Coffee memiliki rasa minuman yang tidak berubah dari waktu ke waktu.					
G. Gaya & Design						
14.	Starbucks Coffee memiliki tampilan makanan yang menarik.					
15.	Starbucks Coffee memiliki tampilan minuman yang menarik.					
16.	Starbucks Coffee memiliki packaging yang menarik.					

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan Kualitas Layanan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5

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.



		STS	TS	N	S	SS
A. Hal-hal Berwujud / <i>Tangible</i>						
1.	Starbucks Coffee memiliki desain ruangan yang baik.					
2.	Starbucks Coffee memiliki fasilitas yang memadai.					
3.	Penampilan karyawan Starbucks Coffee menarik.					
B. Keandalan / <i>Reliability</i>						
4.	Pelayanan karyawan Starbuck Coffee tetap baik sekalipun dalam kondisi toko yang sedang ramai.					
5.	Ketepatan karyawan Starbucks Coffee dalam mencatat pesanan anda secara benar.					
6.	Ketepatan karyawan Starbucks Coffee dalam menyajikan makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan anda.					
C. Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i>						
7.	Ketanggapan karyawan Starbucks Coffee dalam menangani kebutuhan konsumen					
8.	Karyawan Starbucks Coffee memiliki respon yang cepat dalam menanggapi kebutuhan konsumen.					
9.	Karyawan Starbucks Coffee memberikan informasi mengenai makanan dan minuman kepada anda.					
D. Jaminan / <i>Assurance</i>						
10.	Karyawan Starbucks Coffee selalu meyakinkan kembali makanan dan minuman yang dipesan.					
11.	Karyawan Starbucks Coffee memiliki pengetahuan tentang menu yang ditawarkan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



12.	Karyawan Starbucks Coffee memiliki perilaku yang sopan dan ramah terhadap anda.					
E. Empati / <i>Empathy</i>						
13.	Karyawan Starbucks Coffee selalu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh anda.					
14.	Karyawan Starbucks Coffee selalu menawarkan bantuan kepada anda setelah anda melakukan pembelian.					
15.	Karyawan Starbucks Coffee memberikan sapaan kepada anda sebelum dan sesudah anda memesan produk.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PEMBELIAN ULANG

No.	Pernyataan Pembelian Ulang	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan membeli ulang produk Starbucks Coffee.					
2.	Saya akan mengkonsumsi produk Starbucks Coffee dalam jangka waktu yang panjang.					

- 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.

LAMPIRAN II

HASIL PEROLEHAN DATA PRA KUISIONER

KUALITAS PRODUK

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	63
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	56
3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	55
4	3	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	64
5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	64
6	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
7	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	66
8	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
9	3	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	66
10	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	59
11	1	3	4	3	3	1	3	1	4	3	5	3	5	3	4	4	50
12	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	53
13	2	4	4	2	3	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	60
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	60
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	66
16	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	59
17	4	4	5	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	59
18	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	76
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
20	1	5	5	2	2	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	64
21	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72
22	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
23	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	58
24	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	70
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	61
26	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	63
27	2	4	5	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	3	3	58
28	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	56
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
30	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72

© Hak cipta milik 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.

KUALITAS PELAYANAN

NO	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12	L13	L14	L15	Total
1	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	51
3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	49
4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	64
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
9	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	60
10	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	64
11	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	61
12	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
13	4	5	3	4	5	5	4	4	3	2	4	5	4	3	4	59
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	61
15	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	50
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	53
17	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
18	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	68
19	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	67
20	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	60
22	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	71
23	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	51
24	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	67
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
26	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	57
27	4	4	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	59
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73

© 2014 Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STITel) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

PEMBELIAN ULANG

NO	KPK1	KPK2
1	4	3
2	4	3
3	4	3
4	3	3
5	5	4
6	4	4
7	4	5
8	5	5
9	4	4
10	5	5
11	3	3
12	4	3
13	4	4
14	5	5
15	4	3
16	4	4
17	4	4
18	5	5
19	5	4
20	5	5
21	5	5
22	5	5
23	4	3
24	5	5
25	4	4
26	4	4
27	4	3
28	4	4
29	5	5
30	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN III
OUTPUT UJI VALIDITAS
KUALITAS PRODUK

Correlations

	Produ k_1	Produ k_2	Produ k_3	Produ k_4	Produ k_5	Produ k_6	Produ k_7	Produ k_8	Produ k_9	Produk _10	Produk _11	Produk _12	Produk _13	Produk _14	Produk _15	Produk _16	Produk_ Total
Produk_1 Pearso Correla tion Sig. (2- tailed) N	1	.314	.294	.540**	.718**	.742**	.288	.462**	.052	.221	-.137	.354	-.056	.137	.052	.038	.612**
		.086	.108	.002	.000	.000	.116	.009	.780	.233	.464	.050	.765	.462	.780	.841	.000
	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
Produk_2 Pearso Correla tion Sig. (2- tailed) N	.314	1	.216	.248	.287	.404*	.404*	.254	.343	.610**	.388*	.422*	.345	.264	.191	.331	.612**
	.086		.244	.179	.117	.024	.024	.169	.059	.000	.031	.018	.058	.152	.303	.069	.000
	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30

© 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.





Produk_	Pearso																	
3	Correla tion Sig. (2- tailed)	.294	.216	1	.116	.237	.162	-.069	.170	.371*	.312	.176	.472**	.215	.113	.292	.242	.433*
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
4	Correla tion Sig. (2- tailed)	.540**	.248	.116	1	.671**	.520**	.508**	.384*	.237	.200	.098	.129	.142	.198	.187	.186	.608**
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
5	Correla tion Sig. (2- tailed)	.718**	.287	.237	.671**	1	.592**	.521**	.396*	.180	.132	.080	.197	.021	.226	.294	.193	.654**
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
6	Correla tion	.742**	.404*	.162	.520**	.592**	1	.471**	.534**	.239	.161	-.122	.294	-.058	.412*	.239	.369*	.700**

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



	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.385	.003	.000		.008	.002	.195	.387	.512	.108	.758	.021	.195	.041	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
1. Produk_7	Pearson Correlation	.288	.404*	-.069	.508**	.521**	.471**	1	.233	.175	.262	.212	.141	.159	.581**	.384*	.226	.589**
	Sig. (2-tailed)	.116	.024	.713	.004	.003	.008		.207	.345	.155	.252	.449	.391	.001	.033	.221	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
1.8 Produk_8	Pearson Correlation	.462**	.254	.170	.384*	.396*	.534**	.233	1	.552**	.333	.103	.455*	.161	.183	.119	.113	.614**
	Sig. (2-tailed)	.009	.169	.360	.033	.028	.002	.207		.001	.067	.582	.010	.388	.324	.522	.546	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
1.9 Produk_9	Pearson Correlation	.052	.343	.371*	.237	.180	.239	.175	.552**	1	.409*	.590**	.572**	.583**	.324	.382*	.403*	.641**
	Sig. (2-tailed)	.780	.059	.040	.200	.332	.195	.345	.001		.023	.000	.001	.001	.075	.034	.025	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Ditang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: dan menyebutkan sumber: ilmiah, penyusunan laporan penelitian karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



Produk_	Pearson																	
10	Correlation	.221	.610**	.312	.200	.132	.161	.262	.333	.409*	1	.562**	.670**	.549**	.293	.211	.062	.594**
	Sig. (2-tailed)	.233	.000	.087	.281	.480	.387	.155	.067	.023		.001	.000	.001	.110	.255	.741	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
11	Correlation	-.137	.388*	.176	.098	.080	-.122	.212	.103	.590**	.562**	1	.400*	.753**	.210	.334	.189	.433*
	Sig. (2-tailed)	.464	.031	.342	.601	.669	.512	.252	.582	.000	.001		.026	.000	.256	.066	.308	.017
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
12	Correlation	.354	.422*	.472**	.129	.197	.294	.141	.455*	.572**	.670**	.400*	1	.613**	.429*	.354	.189	.692**
	Sig. (2-tailed)	.050	.018	.007	.490	.288	.108	.449	.010	.001	.000	.026		.000	.016	.051	.309	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
13	Correlation	-.056	.345	.215	.142	.021	-.058	.159	.161	.583**	.549**	.753**	.613**	1	.336	.375*	.363*	.517**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacu ke sumber dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang mengutip, mendistribusikan, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Sig. (2-tailed)	.765	.058	.246	.445	.912	.758	.391	.388	.001	.001	.000	.000	.065	.038	.044	.003	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30	
1. Diteliti sebagai bagian dari penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dan tanggapan masyarakat terhadap produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan.	Pearson Correlation	.137	.264	.113	.198	.226	.412*	.581**	.183	.324	.293	.210	.429*	.336	1	.674**	.620**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.462	.152	.544	.285	.221	.021	.001	.324	.075	.110	.256	.016	.065	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
1. Diteliti sebagai bagian dari penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dan tanggapan masyarakat terhadap produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan.	Pearson Correlation	.052	.191	.292	.187	.294	.239	.384*	.119	.382*	.211	.334	.354	.375*	.674**	1	.679**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.780	.303	.110	.313	.108	.195	.033	.522	.034	.255	.066	.051	.038	.000	.000	.000	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30
1. Diteliti sebagai bagian dari penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dan tanggapan masyarakat terhadap produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan.	Pearson Correlation	.038	.331	.242	.186	.193	.369*	.226	.113	.403*	.062	.189	.189	.363*	.620**	.679**	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.841	.069	.190	.317	.297	.041	.221	.546	.025	.741	.308	.309	.044	.000	.000	.000	.003
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	30

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

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Produk_	Pearso																	
Total	n																	
	Correla																	
	tion																	
	Sig. (2-																	
	tailed)																	
	N																	
	.612**	.000	30															
	.612**	.000	30															
	.433*	.017	30															
	.608**	.000	30															
	.654**	.000	30															
	.700**	.000	30															
	.589**	.001	30															
	.614**	.000	30															
	.641**	.000	30															
	.594**	.001	30															
	.433*	.017	30															
	.692**	.000	30															
	.517**	.003	30															
	.629**	.000	30															
	.581**	.001	30															
	.524**	.003	30															
			30															1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki BIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisni

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.

OUTPUT UJI VALIDITAS

KUALITAS PELAYANAN

Correlations

	Pelayan an_1	Pelayan an_2	Pelayan an_3	Pelayan an_4	Pelayan an_5	Pelayan an_6	Pelayan an_7	Pelayan an_8	Pelayan an_9	Pelayan an_10	Pelayan an_11	Pelayan an_12	Pelayan an_13	Pelayan an_14	Pelayan an_15	Total_Pel ayanan
Pelayanan n_1 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	1	.786**	.383*	.547**	.372*	.308	.428*	.439*	.319	.276	.375*	.296	.405*	.473**	.334	.394*
		.000	.034	.001	.039	.092	.016	.013	.080	.133	.038	.106	.024	.007	.066	.028
	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pelayanan n_2 Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.786**	1	.359*	.512**	.394*	.398*	.336	.329	.132	.188	.337	.337	.376*	.322	.359*	.366*
	.000		.047	.003	.028	.027	.065	.071	.479	.311	.064	.064	.037	.077	.047	.043
	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31



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.



Pelayanan n 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.383*	.359*	1	.550**	.243	.290	.612**	.337	.416*	.424*	.448*	.365*	.598**	.435*	.605**	.359*
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pelayanan n 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.547**	.512**	.550**	1	.600**	.559**	.538**	.533**	.426*	.409*	.708**	.574**	.694**	.613**	.662**	.630**
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pelayanan n 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.372*	.394*	.243	.600**	1	.839**	.423*	.571**	.375*	.498**	.591**	.669**	.591**	.411*	.539**	.469**
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Dengan nama penulis, b. Dengan nama lembaga atau instansi, c. Dengan nama lembaga atau instansi yang bersangkutan. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pelayanan n 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	N	.308	.398*	.290	.559**	.839**	1	.546**	.598**	.358*	.568**	.611**	.694**	.579**	.425*	.590**	.504**
Pelayanan n 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	N	.428*	.336	.612**	.538**	.423*	.546**	1	.620**	.646**	.457**	.421*	.501**	.707**	.575**	.556**	.439*
Pelayanan n 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	N	.439*	.329	.337	.533**	.571**	.598**	.620**	1	.483**	.659**	.604**	.604**	.592**	.740**	.488**	.483**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Dengan cara yang sah, baik untuk kepentingan pribadi dan penelitian, pendidikan 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.



	Pelayanan n 9	Pelayanan n 10	Pelayanan n 11														
Pearson Correlation	.319	.276	.375*	.416*	.426*	.375*	.358*	.646**	.483**	1	.406*	.444*	.091	.511**	.509**	.493**	.349
Sig. (2-tailed)	.080	.133	.038	.020	.017	.038	.048	.000	.006	.024	.024	.012	.626	.003	.003	.005	.054
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.276	.188	.337	.424*	.409*	.498**	.568**	.457**	.659**	.406*	1	.610**	.467**	.607**	.646**	.622**	.457**
Sig. (2-tailed)	.133	.311	.064	.017	.022	.004	.001	.010	.000	.024	.024	.000	.008	.000	.000	.000	.010
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Pearson Correlation	.375*	.337	.375*	.448*	.708**	.591**	.611**	.421*	.604**	.444*	.610**	1	.627**	.705**	.718**	.771**	.510**
Sig. (2-tailed)	.038	.064	.038	.011	.000	.000	.000	.018	.000	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

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



	Pelayana n 12	Pelayana n 13	Pelayana n 14	Pelayana n 12	Pelayana n 13	Pelayana n 14	Pelayana n 12	Pelayana n 13	Pelayana n 14	Pelayana n 12	Pelayana n 13	Pelayana n 14	Pelayana n 12	Pelayana n 13	Pelayana n 14	Pelayana n 12	Pelayana n 13	Pelayana n 14	
Pearson Correlation	.296	.405*	.473**	.337	.376*	.322	.365*	.598**	.435*	.574**	.694**	.613**	.669**	.591**	.411*	.574**	.694**	.613**	
Sig. (2-tailed)	.106	.024	.007	.064	.037	.077	.043	.000	.014	.001	.000	.000	.000	.000	.022	.000	.000	.018	
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Dengan cara yang tidak bertanggung jawab, dan
 b. Dengan cara yang melanggar hak-hak cipta.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Pelayanan n 15	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N	Total Pelayanan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
.334	.359*	.605**	31	.394*	.366*	.359*	31
.066	.047	.000	31	.028	.043	.047	31
.539**	.590**	.556**	31	.469**	.504**	.439*	31
.662**	.488**	.493**	31	.630**	.483**	.349	31
.771**	.622**	.493**	31	.510**	.457**	.457**	31
.581**	.668**	.609**	31	.457**	.503**	.422*	31
.609**	.609**	.609**	31	.422*	.422*	.422*	31
1	.553**	.553**	31	.553**	.553**	.553**	31
.553**	.553**	.553**	31	.553**	.553**	.553**	31

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Dengan nama penulis, b. Dengan nama lembaga 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.

OUTPUT UJI VALIDITAS

PEMBELIAN ULANG

Correlations

		Pembelian_1	Pembelian_2	Total_Pembelian
Pembelian_1	Pearson Correlation	1	.776**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	31	31	31
Pembelian_2	Pearson Correlation	.776**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	31	31	31
Total_Pembelian	Pearson Correlation	.841**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

LAMPIRAN IV

OUTPUT UJI REALIBILITAS

KUALITAS PRODUK

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	16

OUTPUT UJI REALIBILITAS

KUALITAS PELAYANAN

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	15

OUTPUT UJI REALIBILITAS

PEMBELIAN ULANG

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	2

© 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





LAMPIRAN V

KUESIONER

Kepada Yth Bapak / Ibu / Saudara / i

Saya Christopher Handika, mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business, Jurusan Manajemen Pemasaran yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pembelian Ulang di Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading". Dengan itu, saya mohon kesediaan dari Saudara / I sekalian untuk mengisi kuisisioner ini. Atas bantuan dan kerja sama dari Saudara / i sekalian, saya ucapkan terimakasih.

III. Profil Responden

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih

4. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
5. Usia :
 - a. <17 tahun
 - b. 18 – 28 tahun
 - c. 29 – 39 tahun
 - d. > 40 tahun
6. Apakah anda pernah mengkonsumsi Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading?
Jika ya maka lanjut ke pertanyaan berikut. Jika tidak, maka cukup sampai disini.
 - a. Ya
 - b. Tidak



- IV. Pada setiap nomor dibawah ini terdiri dari 5 pilihan jawaban, yaitu : STS = Sangat Tidak Setuju; TS = Tidak Setuju; N = Netral; S = Setuju; SS = Sangat Setuju.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Petunjuk : Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih.

KUALITAS PRODUK

No.	Pernyataan Kualitas Produk	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
H. Bentuk						
1.	Starbucks Coffee menyediakan porsi makanan yang sesuai dengan kebutuhan anda.					
2.	Starbucks Coffee menyediakan porsi minuman yang sesuai dengan kebutuhan anda.					
3.	Starbucks Coffee menyediakan menu yang bervariasi.					
I. Fitur						
4.	Starbucks Coffee memiliki rasa kopi yang berbeda dengan yang lain.					
5.	Starbucks Coffee menawarkan menu yang menarik.					
J. Kinerja						
6.	Starbucks Coffee menawarkan makanan yang sesuai dengan selera anda.					
7.	Starbucks Coffee menawarkan minuman yang sesuai dengan selera anda.					
K. Kesesuaian						

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

8.	Starbucks Coffee menyajikan makanan sesuai dengan standard perusahaan.					
9.	Starbucks Coffee menyajikan minuman sesuai dengan standard perusahaan.					
L. Durability						
10.	Kondisi makanan Starbucks Coffee saat dipesan selalu baik.					
11.	Kondisi minuman Starbucks Coffee saat dipesan selalu baik.					
M. Kehandalan						
12.	Starbucks Coffee memiliki rasa makanan yang tidak berubah dari waktu ke waktu.					
13.	Starbucks Coffee memiliki rasa minuman yang tidak berubah dari waktu ke waktu.					
N. Gaya & Design						
14.	Starbucks Coffee memiliki tampilan makanan yang menarik.					
15.	Starbucks Coffee memiliki tampilan minuman yang menarik.					
16.	Starbucks Coffee memiliki packaging yang menarik.					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan Kualitas Layanan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5

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.



		STS	TS	N	S	SS
F. Hal-hal Berwujud / <i>Tangible</i>						
1.	Starbucks Coffee memiliki desain ruangan yang baik.					
2.	Starbucks Coffee memiliki fasilitas yang memadai.					
G. Keandalan / <i>Realibility</i>						
4.	Pelayanan karyawan Starbuck Coffee tetap baik sekalipun dalam kondisi toko yang sedang ramai.					
5.	Ketepatan karyawan Starbucks Coffee dalam mencatat pesanan anda secara benar.					
6.	Ketepatan karyawan Starbucks Coffee dalam menyajikan makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan anda.					
H. Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i>						
7.	Ketanggapan karyawan Starbucks Coffee dalam menangani kebutuhan konsumen					
8.	Karyawan Starbucks Coffee memiliki respon yang cepat dalam menanggapi kebutuhan konsumen.					
I. Jaminan / <i>Assurance</i>						
10.	Karyawan Starbucks Coffee selalu meyakinkan kembali makanan dan minuman yang dipesan.					
11.	Karyawan Starbucks Coffee memiliki pengetahuan tentang menu yang ditawarkan					
12.	Karyawan Starbucks Coffee memiliki perilaku yang sopan dan ramah terhadap anda.					
J. Empati / <i>Emphaty</i>						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



13.	Karyawan Starbucks Coffee selalu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh anda.					
14.	Karyawan Starbucks Coffee selalu menawarkan bantuan kepada anda setelah anda melakukan pembelian.					
15.	Karyawan Starbucks Coffee memberikan sapaan kepada anda sebelum dan sesudah anda memesan produk.					

PEMBELIAN ULANG

No.	Pernyataan Pembelian Ulang	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan membeli ulang produk Starbucks Coffee.					
2.	Saya akan mengonsumsi produk Starbucks Coffee dalam jangka waktu yang panjang.					

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

LAMPIRAN VI

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN DAN USIA

NO	Jenis Kelamin	Usia
1	Pria	18 - 28 tahun
2	Wanita	18 - 28 tahun
3	Pria	18 - 28 tahun
4	Pria	18 - 28 tahun
5	Wanita	18 - 28 tahun
6	Pria	18 - 28 tahun
7	Wanita	18 - 28 tahun
8	Wanita	18 - 28 tahun
9	Wanita	18 - 28 tahun
10	Pria	18 - 28 tahun
11	Pria	18 - 28 tahun
12	Wanita	18 - 28 tahun
13	Pria	18 - 28 tahun
14	Pria	18 - 28 tahun
15	Wanita	18 - 28 tahun
16	Wanita	18 - 28 tahun
17	Wanita	18 - 28 tahun
18	Pria	18 - 28 tahun
19	Pria	18 - 28 tahun
20	Pria	18 - 28 tahun
21	Wanita	18 - 28 tahun
22	Wanita	18 - 28 tahun
23	Wanita	18 - 28 tahun
24	Pria	18 - 28 tahun
25	Pria	18 - 28 tahun
26	Pria	18 - 28 tahun
27	Pria	18 - 28 tahun
28	Pria	18 - 28 tahun
29	Pria	18 - 28 tahun
30	Pria	18 - 28 tahun
31	Wanita	18 - 28 tahun
32	Pria	>40 tahun
33	Pria	29 - 39 tahun
34	Pria	29 - 39 tahun
35	Pria	18 - 28 tahun
36	Pria	29 - 39 tahun
37	Wanita	18 - 28 tahun
38	Wanita	>40 tahun
39	Pria	>40 tahun

C 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

40	Pria	18 - 28 tahun
41	Pria	18 - 28 tahun
42	Pria	29 - 39 tahun
43	Pria	>40 tahun
44	Wanita	>40 tahun
45	Pria	>40 tahun
46	Pria	18 - 28 tahun
47	Pria	18 - 28 tahun
48	Wanita	18 - 28 tahun
49	Wanita	>40 tahun
50	Pria	18 - 28 tahun
51	Wanita	18 - 28 tahun
52	Pria	>40 tahun
53	Pria	18 - 28 tahun
54	Wanita	18 - 28 tahun
55	Wanita	>40 tahun
56	Pria	18 - 28 tahun
57	Pria	18 - 28 tahun
58	Pria	18 - 28 tahun
59	Wanita	18 - 28 tahun
60	Wanita	18 - 28 tahun
61	Pria	18 - 28 tahun
62	Pria	18 - 28 tahun
63	Pria	18 - 28 tahun
64	Wanita	18 - 28 tahun
65	Wanita	18 - 28 tahun
66	Wanita	18 - 28 tahun
67	Wanita	18 - 28 tahun
68	Pria	18 - 28 tahun
69	Wanita	18 - 28 tahun
70	Wanita	18 - 28 tahun
71	Wanita	18 - 28 tahun
72	Wanita	18 - 28 tahun
73	Pria	>40 tahun
74	Wanita	>40 tahun
75	Wanita	29 - 39 tahun
76	Wanita	18 - 28 tahun
77	Wanita	18 - 28 tahun
78	Wanita	18 - 28 tahun
79	Wanita	18 - 28 tahun
80	Pria	18 - 28 tahun
81	Wanita	>40 tahun
82	Pria	18 - 28 tahun
83	Pria	18 - 28 tahun
84	Wanita	18 - 28 tahun

85	Wanita	18 - 28 tahun
86	Wanita	18 - 28 tahun
87	Wanita	18 - 28 tahun
88	Pria	18 - 28 tahun
89	Wanita	18 - 28 tahun
90	Wanita	18 - 28 tahun
91	Pria	18 - 28 tahun
92	Pria	18 - 28 tahun
93	Pria	18 - 28 tahun
94	Wanita	18 - 28 tahun
95	Wanita	18 - 28 tahun
96	Wanita	18 - 28 tahun
97	Wanita	18 - 28 tahun
98	Wanita	18 - 28 tahun
99	Wanita	18 - 28 tahun
100	Wanita	18 - 28 tahun

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN VII

HASIL PEROLEHAN DATA KUESIONER

KUALITAS PRODUK

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	63
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	55
3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	55
4	1	3	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	64
5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	64
6	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
7	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	66
8	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
9	3	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	66
10	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	59
11	1	3	4	3	3	1	3	1	4	3	5	3	5	3	4	4	50
12	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	53
13	2	4	4	2	3	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	60
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	60
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	66
16	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	59
17	4	4	5	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	59
18	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	76
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
20	1	5	5	2	2	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	64
21	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72
22	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
23	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	58
24	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	70
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	61
26	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	63
27	2	4	5	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	3	3	58
28	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	56
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
30	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
32	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	54
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
34	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	57
35	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	62
36	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	73

© Hak cipta milik BKKG (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.



37	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	59
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	62
39	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	70
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	75
41	2	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	61
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	61
43	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	56
44	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
45	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	60
46	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	57
47	1	1	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	58
48	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	61
49	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
50	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	58
51	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	56
52	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	56
53	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	70
54	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	55
55	2	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	49
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	61
57	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	63
58	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	56
59	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	62
60	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	56
61	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	54
62	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	53
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	60
65	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	66
66	5	5	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
67	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
68	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	50
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	50
70	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	50
71	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	55
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
73	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	46
74	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	56
75	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	63
76	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	61
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61
78	2	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	66
79	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
80	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	61
81	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	70

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.

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



82	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	5	2	2	4	5	4	54
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	61
84	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	62
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
86	2	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	57
87	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	63
88	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	56
89	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	59
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
91	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	2	2	53
92	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	56
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
94	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
95	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	64
96	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	3	5	59
97	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	59
98	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	59
99	4	4	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	65
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KUALITAS PELAYANAN

NO	L 1	L 2	L 3	L 4	L 5	L 6	L 7	L 8	L 9	L1 0	L1 1	L1 2	L1 3	Tota l
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	43
3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	43
4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	55
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
9	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	52
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	56
11	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	54
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
13	4	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	3	4	53
14	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	53
15	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
16	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	45
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	60
19	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	58
20	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	58
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	53
22	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	61
23	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	46
24	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	57
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
26	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	51
27	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	52
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
32	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	45
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	48
35	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	58
36	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	55
37	4	3	4	5	5	3	4	2	4	4	4	2	5	49
38	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	47
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
40	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	57

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64
42	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
44	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	46
45	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	2	2	48
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
47	3	2	2	4	4	2	3	5	5	5	4	2	5	46
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
49	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	48
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
51	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
52	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	4	42
53	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	54
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	50
55	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
57	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	50
58	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	46
59	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	49
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	54
61	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	46
62	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
64	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	49
65	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	52
66	2	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	56
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	51
68	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
69	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	47
70	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	43
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	50
73	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	48
74	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	46
75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	56
76	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	57
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
79	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	49
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
81	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	56
82	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	43
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
84	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	60
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52



86	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
87	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	52
88	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	45
89	4	4	3	5	4	1	4	4	3	4	4	3	3	46
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
91	5	5	5	2	2	3	3	4	3	5	1	3	5	46
92	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	39
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
94	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
96	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	52
97	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
98	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	49
99	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	49
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

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

PEMBELIAN ULANG

NO	KP1	KP2	Total
1	4	3	7
2	4	3	7
3	4	3	7
4	3	3	6
5	5	4	9
6	4	4	8
7	4	5	9
8	5	5	10
9	4	4	8
10	5	5	10
11	3	3	6
12	4	3	7
13	4	4	8
14	5	5	10
15	4	3	7
16	4	4	8
17	4	4	8
18	5	5	10
19	5	4	9
20	5	5	10
21	5	5	10
22	5	5	10
23	4	3	7
24	5	5	10
25	4	4	8
26	4	4	8
27	4	3	7
28	4	4	8
29	5	5	10
30	5	5	10
31	4	4	8
32	4	3	7
33	4	4	8
34	3	3	6
35	5	4	9
36	5	4	9
37	5	4	9
38	5	3	8
39	5	5	10
40	5	5	10
41	5	5	10

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

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.

42	4	4	8
43	5	5	10
44	4	2	6
45	4	3	7
46	4	4	8
47	3	3	6
48	4	4	8
49	5	5	10
50	4	3	7
51	4	4	8
52	4	4	8
53	5	4	9
54	4	4	8
55	3	3	6
56	4	4	8
57	4	4	8
58	3	3	6
59	4	4	8
60	3	3	6
61	3	2	5
62	4	3	7
63	5	5	10
64	4	4	8
65	5	5	10
66	4	2	6
67	5	5	10
68	4	4	8
69	4	3	7
70	4	4	8
71	4	4	8
72	4	4	8
73	4	3	7
74	4	4	8
75	5	4	9
76	4	4	8
77	4	3	7
78	5	5	10
79	3	3	6
80	4	3	7
81	5	5	10
82	5	1	6
83	5	3	8
84	5	4	9
85	4	4	8
86	3	4	7

87	5	5	10
88	3	2	5
89	4	4	8
90	4	4	8
91	3	2	5
92	5	3	8
93	5	5	10
94	5	4	9
95	4	4	8
96	4	3	7
97	4	3	7
98	5	5	10
99	5	5	10
100	4	4	8

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.



LAMPIRAN VIII

OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.06680146
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.060
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.518	1.038		-.499	.619		
	Produk	.092	.022	.454	4.259	.000	.526	1.902
	Pelayanan	.058	.025	.245	2.297	.024	.526	1.902

- Dependent Variable: Pembelian

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





UJI HETEROSKEDASTISITAS

© Hak cipta dan

Indunggi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1.633	.670		2.436	.017
	Produk	-.015	.014	-.150	-1.079	.283
	Pelayanan	.002	.016	.016	.112	.911

a. Dependent Variable: abs_res

UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648 ^a	.420	.408	1.078	2.279

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: Pembelian

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

LAMPIRAN IX

OUTPUT UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.522	2	40.761	35.092	.000 ^b
	Residual	112.668	97	1.162		
	Total	194.190	99			

a. Dependent Variable: Pembelian

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.518	1.038		-.499	.619
	Produk	.092	.022	.454	4.259	.000
	Pelayanan	.058	.025	.245	2.297	.024

a. Dependent Variable: Pembelian

UJI R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.408	1.078

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 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 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.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Christopher Handita
NIM : 22120915
Program Studi : Manajemen - Pemasaran
Alamat lengkap : Kelapa Hibrida 2 RA 6 no 19
 Kelapa Gading , Jakarta Utara
Kode Pos : 14250
Telp. Kantor :
Telp. Rumah : 021 - 4502660
No. HP : 0877 8177 6012

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, 22 Februari 2016

Yang membuat pernyataan,

Christopher Handita.

(Nama Lengkap)

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

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber. Pengutipan harus mencantumkan kepentingan penyalin, penyalin, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis dan lain-lain. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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