



**LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1**

**KUESIONER PENELITIAN**

Hallo semuanya, perkenalkan saya Novia Alesia. Saya adalah mahasiswa semester akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan KFC Jakarta. Pada kesempatan ini, saya memohon kerjasama dari saudara/saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden dari kuesioner ini. \*Dengan catatan, yang boleh mengisi kuisisioner ini ialah orang yang telah melakukan pembelian di KFC selama enam bulan terakhir.

Berilah tanda checklist (V) pada kolom dibawah ini yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini. Keterangan:

- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. CS : Cukup Setuju
- 4. S : Setuju
- 5. SS : Sangat Setuju

Kualitas produk						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Produk KFC mempunyai bentuk yang sesuai dengan selera saya					
2	Produk KFC memiliki banyak pilihan varian.					
3	Produk KFC Menyediakan bahan pelengkap (seperti saus sambal, saus tomat, lada, dll) yang berkualitas.					
4	Produk KFC sudah bersertifikat halal dari majelis ulama indonesia.					
5	Ukuran produk KFC dari setiap varian selalu konsisten.					
6	rasa produk KFC selalu konsisten.					
7	produk KFC dapat memiliki daya tahan cukup lama dibanding merek lain.					

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

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



8	Rasa produk KFC bertahan lama dibanding merek lain.					
9	Kemasan produk KFC dapat menjaga kualitas produk di dalamnya.					
10	Produk KFC memiliki cita rasa yang khas.					
11	Produk KFC memiliki aroma yang khas.					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda puas dengan produk KFC dan akan selalu kembali membeli produk KFC.					
2	Anda memberikan informasi hal baik kepada lingkungan atau orang-orang sekitar anda untuk mengenai produk KFC dibanding produk lain.					
3	Anda selalu senantiasa membeli produk yang ditawarkan KFC, meskipun ada restoran <i>fast food</i> lain.					
4	Anda akan selalu membeli KFC meskipun mengetahui jika harga KFC lebih tinggi dikarenakan kualitas bahan dari pada <i>fast food</i> lain.					
5	Anda akan memberikan masukan kepada KFC agar perusahaan lebih baik lagi dalam beroperasi.					

Loyalitas pelanggan						
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda akan kembali terus menerus melakukan transaksi pembelian di KFC.					
2	Anda selalu akan melakukan pembelian antar lini produk KFC.					
3	Anda merekomendasikan produk KFC kepada lingkungan atau orang sekitar anda.					
4	Anda akan setia kepada KFC meskipun pesaing memberikan anda tawaran lebih menarik					
5	KFC tetap menjadi pilihan anda meskipun pesaing menawarkan harga yang lebih murah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

## LAMPIRAN 2

### DATA PRA PENELITIAN 1

#### VARIABEL KUALITAS PRODUK

NO	KPR1	KPR2	KPR3	KPR4	KPR5	KPR6	KPR7	KPR8	KPR9	KPR10	KPR11
1	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4
2	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2
4	5	3	5	5	2	3	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4
6	2	5	5	5	2	2	2	2	5	2	2
7	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	2	5	5	1	1	2	1	1	1	1
10	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2
14	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
15	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
16	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5
19	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
21	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
22	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5
26	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5
27	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
28	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	5
29	3	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4
30	4	4	3	3	2	2	4	4	4	5	5

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

## DATA PRA KUESIONER

### VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

NO	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
1	5	5	4	4	4
2	5	4	5	5	3
3	3	2	2	2	3
4	4	3	4	4	4
5	5	4	3	3	3
6	2	2	2	2	2
7	5	3	3	4	2
8	4	5	5	5	5
9	1	2	1	2	1
10	5	4	5	5	4
11	5	3	5	5	5
12	2	2	2	2	2
13	4	3	2	2	3
14	5	3	3	3	5
15	3	2	3	3	4
16	5	5	5	4	4
17	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5
19	4	4	3	3	3
20	3	4	3	2	4
21	4	3	2	3	2
22	4	4	3	3	3
23	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5
25	5	4	2	4	2
26	4	4	2	4	4
27	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	5
30	5	4	3	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

## DATA PRA KUESIONER

### VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

NO	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
1	5	4	4	5	4
2	4	4	3	3	4
3	2	3	2	2	2
4	5	5	4	3	4
5	3	3	4	2	2
6	2	2	2	2	2
7	2	2	3	3	4
8	4	4	4	5	5
9	4	3	5	4	5
10	5	5	4	5	4
11	5	5	4	3	4
12	5	5	5	5	5
13	1	1	2	1	2
14	3	2	5	3	3
15	3	3	3	3	3
16	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5
18	3	3	4	2	4
19	3	5	3	3	3
20	3	4	4	2	2
21	2	3	3	2	4
22	3	3	3	3	4
23	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	4
25	5	5	5	4	5
26	4	4	4	3	2
27	3	4	4	4	4
28	4	4	3	3	3
29	4	4	3	3	4
30	4	4	3	3	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



LAMPIRAN 3

DATA KUESIONER PENELITIAN  
VARIABEL KUALITAS PRODUK

NO	KPR1	KPR2	KPR3	KPR4	KPR5	KPR6	KPR7	KPR8	KPR9	KPR10	KPR11
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5
3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
6	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5
11	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
12	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	5
13	3	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4
14	4	4	3	3	2	2	4	4	4	5	5
15	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4
16	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4
17	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2
18	5	3	5	5	2	3	4	5	5	5	5
19	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4
20	2	5	5	5	2	2	2	2	5	2	2
21	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	2	5	5	1	1	2	1	1	1	1
24	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2
28	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
29	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
30	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	2	4	3	5	1	3	5	5	5	5	5
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	5	4	4	4	2	4	2	5	5
36	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5
38	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5

© 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.



39	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
42	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4
43	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4
44	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
46	4	5	4	5	2	3	4	5	3	5	4
47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
50	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
51	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
54	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
55	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4
56	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	5
57	4	3	3	5	2	4	3	4	2	5	5
58	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
59	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
60	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5
61	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
63	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3
65	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
66	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4
67	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5
68	4	5	4	5	2	1	1	2	3	4	3
69	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
70	4	1	4	5	2	2	4	3	5	3	5
71	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5
72	1	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4
73	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
74	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
75	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5
76	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
79	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
80	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5
81	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	2	4	4	5	5	4	5	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.



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

**© 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.



## DATA KUESIONER

### VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

NO	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	3
4	3	4	3	2	4
5	4	3	2	3	2
6	4	4	3	3	3
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	4	2	4	2
10	4	4	2	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	5
14	5	4	3	4	4
15	5	5	4	4	4
16	5	4	5	5	3
17	3	2	2	2	3
18	4	3	4	4	4
19	5	4	3	3	3
20	2	2	2	2	2
21	5	3	3	4	2
22	4	5	5	5	5
23	1	2	1	2	1
24	5	4	5	5	4
25	5	3	5	5	5
26	2	2	2	2	2
27	4	3	2	2	3
28	5	3	3	3	5
29	3	2	3	3	4
30	5	5	5	4	4
31	5	5	5	5	5
32	5	4	5	5	5
33	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5
35	5	4	2	2	5
36	4	4	5	2	4
37	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	4
39	4	3	3	4	4
40	2	2	2	2	3

**© 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.



**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**

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



86	4	3	3	3	2
87	4	4	3	4	3
88	5	4	5	5	5
89	3	3	3	3	3
90	4	3	3	4	4
91	5	5	5	3	3
92	5	5	3	3	5
93	4	4	3	3	3
94	4	2	2	2	4
95	4	3	2	1	5
96	4	4	4	5	4
97	5	4	3	4	5
98	5	5	5	5	4
99	5	5	5	5	4
100	5	5	5	5	5
101	5	5	3	5	2
102	4	3	3	3	3
103	3	3	2	3	4
104	5	4	4	4	5
105	4	5	5	4	4

**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.

## DATA KUESIONER

### VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

NO	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
1	5	5	5	5	5
2	3	3	4	2	4
3	3	5	3	3	3
4	3	4	4	2	2
5	2	3	3	2	4
6	3	3	3	3	4
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	4
9	5	5	5	4	5
10	4	4	4	3	2
11	3	4	4	4	4
12	4	4	3	3	3
13	4	4	3	3	4
14	4	4	3	3	4
15	5	4	4	5	4
16	4	4	3	3	4
17	2	3	2	2	2
18	5	5	4	3	4
19	3	3	4	2	2
20	2	2	2	2	2
21	2	2	3	3	4
22	4	4	4	5	5
23	4	3	5	4	5
24	5	5	4	5	4
25	5	5	4	3	4
26	5	5	5	5	5
27	1	1	2	1	2
28	3	2	5	3	3
29	3	3	3	3	3
30	5	4	5	5	5
31	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5
35	2	2	5	4	2
36	5	4	4	2	2
37	3	3	3	3	3
38	4	4	4	3	4
39	3	3	4	3	4
40	2	2	2	2	2

**© 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.

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



86	4	3	4	4	4
87	2	2	4	3	4
88	5	5	5	4	5
89	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3
91	5	4	5	3	3
92	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4
94	2	2	3	2	2
95	4	4	3	2	1
96	5	5	4	5	4
97	4	5	4	5	4
98	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5
101	3	3	3	2	1
102	3	3	3	3	3
103	2	2	3	3	3
104	5	5	5	4	5
105	5	4	5	3	5

**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 4

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PRODUK

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUPRO1	40.6333	48.792	.600	.878
KUPRO2	40.7667	48.530	.516	.882
KUPRO3	40.6667	51.747	.346	.890
KUPRO4	40.4333	52.599	.309	.891
KUPRO5	41.0333	42.102	.731	.868
KUPRO6	41.1667	42.971	.818	.862
KUPRO7	41.4000	46.593	.574	.879
KUPRO8	41.1667	44.282	.771	.866
KUPRO9	40.9667	46.447	.565	.879
KUPRO10	40.8333	44.695	.683	.871
KUPRO11	40.9333	44.202	.677	.872

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	11

© 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.

## HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

### VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUPEL1	14.4000	16.041	.741	.904
KEPUPEL2	14.8667	16.189	.764	.900
KEPUPEL3	15.1000	13.955	.861	.879
KEPUPEL4	14.8667	15.154	.848	.883
KEPUPEL5	14.9000	15.679	.713	.911

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	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.



## HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

### VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

 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.

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LOPEL1	14.5667	13.151	.888	.866
LOPEL2	14.5000	14.810	.718	.903
LOPEL3	14.5000	15.638	.723	.902
LOPEL4	14.9333	13.651	.838	.878
LOPEL5	14.5667	15.151	.714	.903

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

## LAMPIRAN 5

### OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS PRODUK

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KPR1	105	1	5	4.25	.818
KPR2	105	1	5	4.12	.829
KPR3	105	3	5	4.30	.709
KPR4	105	3	5	4.66	.602
KPR5	105	1	5	3.98	1.056
KPR6	105	1	5	4.06	.969
KPR7	105	1	5	3.76	.995
KPR8	105	1	5	3.90	1.028
KPR9	105	1	5	3.98	1.019
KPR10	105	1	5	4.45	.820
KPR11	105	1	5	4.41	.851
Valid N (listwise)	105				

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.

## HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF

### VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KPSL1	105	1	5	4.22	.920
KPSL2	105	2	5	3.90	.995
KPSL3	105	1	5	3.53	1.249
KPSL4	105	1	5	3.70	1.194
KPSL5	105	1	5	3.88	1.007
Valid N (listwise)	105				

## HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF

### VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LYP1	105	1	5	3.78	1.135
LYP2	105	1	5	3.71	1.107
LYP3	105	2	5	3.94	.949
LYP4	105	1	5	3.52	1.194
LYP5	105	1	5	3.64	1.264
Valid N (listwise)	105				

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.

## LAMPIRAN 6

### HASIL UJI ASUMSI KLASIK UJI NORMALITAS RESIDUAL

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.94100269
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.114
	Negative	-.084
Test Statistic		.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.

## HASIL OUTPUT Uji ASUMSI KLASIK

### UJI MULTIKOLINIERITAS & Uji HETEROSKEDASTISITAS

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Model

Model

**Coefficients<sup>a</sup>**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
(Constant)	-2.311	2.029		-1.139	.257	
X1	.168	.062	.227	2.703	.008	.488
X2	.687	.092	.626	7.448	.000	.488

**Coefficients<sup>a</sup>**

Collinearity Statistics

VIF

(Constant)	
X1	2.047
X2	2.047

**Correlations**

		ABS_RES	X1	X2	
Spearman's rho	ABS_RES	Correlation Coefficient	1.000	.089	-.008
		Sig. (2-tailed)	.	.366	.933
		N	105	105	105
X1		Correlation Coefficient	.089	1.000	.715**
		Sig. (2-tailed)	.366	.	.000
		N	105	105	105

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.

X2	Correlation Coefficient	-.008	.715**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.933	.000	.
	N	105	105	105

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

**© 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 7

### HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

#### UJI KECOCOKAN MODEL (UJI F)

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1653.652	2	826.826	93.754	.000 <sup>b</sup>
Residual	899.548	102	8.819		
Total	2553.200	104			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK

#### UJI BESAR PENGARUH DAN PREDIKSI (UJI t)

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.311	2.029		-1.139	.257
	KUALITAS PRODUK	.168	.062	.227	2.703	.008
	KEPUASAN PELANGGAN	.687	.092	.626	7.448	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b.





## LAMPIRAN 8

### ALAMAT WEB DAN SCREENSHOOT GOOGLE

#### KUESIONER PENELITIAN

<https://forms.gle/gHUUFWEQnpPX1c2H6>

© Hak cipta milik IBI KKG (I)

Hak Cipta Ditlin

ut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC INDONESIA (Responses) - Excel

Timestamp	Saya melakukan pembelian	Saya Melakukan pembelian	Jenis Kelamin	Usia anda saat ini	Profesi anda saat ini	Produk KFC mempunyai	Produk KFC memiliki ban	Produk KFC Meny
12/05/2021 17:02:01	Ya	RESTORAN KFC DI DALI PEREMPUAN		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	5	5	
5/12/2021 17:11:55	Ya	RESTORAN KFC DI DALI PEREMPUAN		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	5	5	
5/12/2021 18:11:53	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		46 tahun ke atas	Karyawan swasta	4	4	
5/13/2021 10:35:34	Ya	RESTORAN KFC DI DALI PEREMPUAN		18-25 tahun	Karyawan swasta	5	5	
5/13/2021 10:38:02	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Karyawan swasta	4	4	
5/13/2021 10:43:46	Ya	RESTORAN KFC DI DALI PEREMPUAN		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	5	5	
5/13/2021 11:05:11	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		26-35 tahun	Karyawan swasta	5	5	
5/13/2021 11:07:29	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Pengusaha/Wirausaha	5	5	
5/12/2021 11:07:48	Ya	RESTORAN KFC DI DALI PEREMPUAN		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	5	4	
5/13/2021 11:14:12	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	4	4	
5/13/2021 11:16:44	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	4	4	
5/13/2021 11:20:15	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		26-35 tahun	Pengusaha/Wirausaha	4	3	
5/13/2021 11:36:23	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Pengusaha/Wirausaha	3	4	
5/13/2021 11:40:01	Ya	RESTORAN KFC DI DALI PEREMPUAN		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	4	4	
5/13/2021 11:57:00	Ya	RESTORAN KFC DI LUAI PEREMPUAN		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	4	2	
5/13/2021 11:58:48	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		26-35 tahun	Pengusaha/Wirausaha	5	3	
5/13/2021 12:00:30	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	5	4	
5/13/2021 12:31:40	Ya	RESTORAN KFC DI DALI PEREMPUAN		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	5	3	
5/13/2021 12:48:17	Ya	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Karyawan swasta	4	5	
5/13/2021 12:50:21	Tidak	RESTORAN KFC DI DALI LAKI-LAKI		18-25 tahun	Pelajar /Mahasiswa	5	5	





**KARTU PROSES BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Novia Alesia NIM : 79170012  
 Konsentrasi : bisnis internasional Topik : Manajemen Perbagangan

KRS Registrasi : ~~Semester Ganjil~~ / Genap \* Tahun Akademik :  
2017

Dosen Pembimbing : Dr. Des Tony Sihnyak, M.P.

Judul Skripsi :

Pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Indonesia.

No.	Tanggal	Pokok Bahasan	Paraf Mhs.	Paraf Pemb.	Catatan
1	24/3/21	Bimbingan Bab 1			
2	25/3/21	Revisi Bab 1			
3	6/4/21	Revisi Bab 2			
4	8/4/21	Revisi Bab 1 dan 2			
5	12/4/21	Kutipan Skripsi			
6	3/5/21	Revisi Bab 3			
7	11/5/21	Membuat kuesioner			
8	17/6/21	Revisi penyelesaian skripsi			
9	8/7/21	Finishing Skripsi			
10	12/7/21	Tanda tangan skripsi			

Catatan : - \* Coret yang tidak perlu  
 - Bimbingan minimal 8 kali pertemuan untuk setiap dosen pembimbing dengan mencantumkan tanda tangan pada setiap kali bimbingan sebagai bukti telah melakukan proses bimbingan.

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 : Novia alesia  
NIM : 79170012  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Alamat lengkap : Cluster Xienna perumahan Griya Bukit Jaya , kab bogor, Jawa Barat  
Kode Pos : 169620  
Telp Kantor : 0877 8501 4703  
Telp Rumah : 0877 8501 4703  
No. HP : 0877 8501 4703

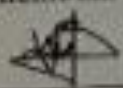
Menyatakan dengan sungguh-sungguh  
bahwa :

Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan skripsi ini merupakan tanggung jawab pribadi.  
Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas skripsi adalah diluar tanggung jawab pihak kampus dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan pihak kampus dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 28 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Novia alesia



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.