



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 – DATA PRA KUESIONER

Dengan hormat, saya adalah mahasiswi Kwik Kian Gie School of Bussiness yang sedang menyusun skripsi. Untuk itu saya mohon kesediaan dan kesungguhan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini dengan tanda (X) pada salah satu kolom jawaban yang ada. Atas kerjasama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih. Menurut anda, faktor-faktor di bawah ini adalah yang menjadikan loyalitas pelanggan

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Petunjuk : Berilah tanda checklist pada kotak sesuai dengan jawaban yang dipilih

No	INDIKATOR KUALITAS PRODUK	Pertanyaan				
		1	2	3	4	5
1.	Makanan dan minuman yang disajikan selalu dalam kondisi yang baik					
2.	Ukuran dan bentuk dari makanan dan minuman McD sesuai dengan selera saya sebagai pembeli.					
3.	Rasa makanan dari McD yang unik menarik minat dan perhatian saya sebagai pembeli					
4.	Citarasa makanan McD konsisten dan tidak berubah dari waktu ke waktu					
5.	Menu yang disajikan bervariasi serta terdapat menu spesial yang berganti secara musiman sehingga pelanggan tidak merasa bosan					
6.	Kualitas makanan yang disajikan McD sesuai dengan standar yang ditentukan					
7.	Penyajian makanan McD menarik perhatian dan minat saya sebagai pembeli					

No	INDIKATOR KUALITAS LAYANAN	Pertanyaan
----	----------------------------	------------

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 Tidak diperjualbelikan
 © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



		1	2	3	4	5
1.	Karyawan McD tepat dalam menyediakan pesanan sesuai permintaan pembeli					
2.	Karyawan konsisten baik dan ramah dalam melayani segala macam konsumen					
3.	Karyawan McD sigap dan cepat tanggap dalam melayani permintaan pelanggan					
4.	Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah yang timbul					
5.	Karyawan dibekali product knowledge dengan baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan					
6.	McDonald's memiliki reputasi yang baik dengan persaingan industri makanan sejenis					
7.	Karyawan terbilang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan					
8.	Karyawan perhatian dan peduli terhadap kebutuhan dan keinginan saya sebagai pelanggan					
9.	Tempat parkir, layanan drive-thru serta tempat bermain anak disediakan McD dapat memenuhi kebutuhan saya sebagai pelanggan					
10.	Penerangan, desain, serta kursi dan meja yang disediakan terbilang nyaman untuk saya menghabiskan waktu bersama teman, kerabat, serta keluarga saya					
11.	Kondisi meja, kursi, lantai, dan langit-langit restoran yang bersih membuat pelanggan berselera makan di sana					

No	INDIKATOR LOYALITAS	Pertanyaan				
		1	2	3	4	5
1.	Saya bersedia membeli di McDonald's secara rutin atau dalam jangka waktu yang pendek					
2.	Saya selalu berkeinginan untuk membeli di McDonald's					
3.	Saya bersedia membeli paket Happy Meal untuk mendapatkan merchandise yang disediakan atau yang berlogokan McD					

1. Ditarang 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4.	Saya tetap membeli di McD walau terdapat restoran lain sejenis dalam kawasan yang sama					
5.	Saya tetap membeli McD walaupun terdapat restoran sejenis dengan harga yang lebih murah atau tawaran paket yang lebih menarik					
6.	Saya bersedia merekomendasikan McD secara positif kepada orang lain					

LAMPIRAN 2 – DATA PRA KUESIONER

Kualitas Produk

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
1	2	3	3	3	4	2	2
2	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	3	3	4	3
6	5	5	5	4	4	5	5
7	5	4	4	3	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	3	3	3	3	3
10	4	3	4	4	4	4	4
11	3	2	3	4	3	4	2
12	3	4	5	5	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	4	4	5	3	3
15	4	5	2	5	3	5	2
16	4	4	4	4	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3	3	4
22	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	3	3	4	4
25	3	1	2	3	4	4	3
26	4	4	5	5	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4
28	4	1	2	2	4	3	3
29	3	3	4	3	4	4	4
30	4	5	4	4	4	3	4

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.



Kualitas Layanan

Responden	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3
2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
6	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5
7	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3
8	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
9	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3
12	4	4	5	4	5	3	4	2	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2
15	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
16	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
25	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2
26	4	2	4	2	5	3	2	3	2	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2
29	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
30	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4

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

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

Loyalitas Pelanggan

Responden	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7
1	1	2	2	4	3	3	2
2	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5
7	3	3	4	4	3	5	5
8	4	5	5	5	5	5	4



9	3	5	4	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	2	3	3	2	2
12	3	4	4	3	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	5	2	2	3	4
15	5	4	1	4	3	4	1
16	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3
18	4	5	5	5	4	3	3
19	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	5	4	4	4	4
21	4	4	3	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	5	3	3	3	3
24	3	3	3	4	4	4	4
25	2	2	2	2	3	3	3
26	3	3	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	5	4	3	3	3
29	3	3	4	3	3	3	3
30	2	2	4	2	2	3	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 3 – HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Hasil Uji Validitas 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
KP1	22.33	12.437	.488	.817
KP2	22.43	10.185	.644	.794
KP3	22.30	10.700	.732	.776
KP4	22.37	11.689	.590	.801
KP5	22.30	13.252	.416	.826
KP6	22.37	12.309	.504	.814
KP7	22.50	11.293	.643	.792

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 Uji Validitas Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	33.60	29.972	.584	.888
KL2	33.77	29.426	.600	.887
KL3	33.40	29.903	.566	.889
KL4	33.47	27.361	.778	.875
KL5	33.17	30.420	.467	.896
KL6	33.40	29.352	.639	.885
KL7	33.40	27.697	.762	.876
KL8	33.63	26.654	.716	.880
KL9	33.63	28.102	.652	.884
KL10	33.63	28.585	.631	.885

Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	22.30	17.734	.648	.861
LP2	22.13	16.878	.800	.841
LP3	21.97	18.309	.464	.890
LP4	22.13	17.913	.680	.857
LP5	22.20	18.028	.788	.847
LP6	22.07	18.271	.686	.857
LP7	22.20	17.407	.638	.863

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	7

© 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 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	7

© 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- KUESIONER

Dengan Hormat,

Kepada Saudara/i responden, saya Jessica Natali selaku mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald’s cabang Artha Gading”**. Untuk itu peneliti mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar. Atas bantuan Anda, penulis mengucapkan terima kasih.

Profil Responden

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-Laki
- b. Perempuan

2. Usia

- a. <17 tahun
- b. 17-22 tahun
- c. 23-28 tahun
- d. 29-34 tahun
- e. >34 tahun

4. Pekerjaan

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa/i
- c. Karyawan/i
- d. Wiraswasta
- e. Ibu Rumah Tangga
- f. Lain-lain

5. Pengeluaran rata – rata dalam sebulan

- a. < 2 juta
- b. 2 – 3 juta
- c. 3 – 4 juta
- d. > 4 juta

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.



Pertanyaan untuk mengukur Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan McDonald's cabang Artha Gading, Jakarta Utara. Oleh karena itu saudara/i diharapkan untuk memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan Jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
Kualitas Produk						
1	Ukuran dan bentuk makanan McD sesuai dengan yang dijanjikan					
2	Makanan yang disajikan dinilai baik dan memenuhi standar yang ditetapkan					
3	Penyajian makanan selalu dalam keadaan hangat					
4	Produk McDonald's dapat disimpan dalam waktu yang cukup panjang					
5	Citarasa makanan yang tidak berubah dari waktu ke waktu					
6	Penyajian makanannya menarik minat dan perhatian saya sebagai pembeli					
7	Menu yang disajikan bervariasi serta terdapat menu special yang berganti dalam periode tertentu. Contoh : Fillet O Fish, Beef Prosperity					
Kualitas Layanan						
1	Karyawan McD cepat dan tepat dalam menyediakan pesanan sesuai permintaan pembeli					
2	Karyawan konsisten baik dan ramah dalam melayani segala macam konsumen					

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.



3	<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Karyawan dibekali product knowledge dengan baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan</p>					
4	McDonald's memiliki reputasi yang baik dengan persaingan industri makanan cepat saji					
5	Karyawan perhatian dan peduli terhadap kebutuhan dan keinginan saya sebagai pelanggan					
6	Tempat parkir, layanan drive-thru serta tempat bermain anak disediakan McD dapat memenuhi kebutuhan saya sebagai pelanggan					
7	Penerangan dan desain serta atmosfir yang disediakan oleh McDonald terbilang nyaman untuk saya menghabiskan waktu bersama teman, kerabat, serta keluarga saya					
8	Kebersihan meja, kursi, langit-langit dan lantai membuat saya berselera untuk makan di McDonald's					
9	Karyawan cukup komunikatif dalam mengatasi adanya masalah dan keluhan saya sebagai pelanggan					
10	Karyawan McD sigap dan cepat tanggap dalam melayani permintaan pelanggan					
	Loyalitas Pelanggan					
1	Saya membeli paket Happy Meal untuk mendapatkan merchandise yang disediakan atau yang berlogokan McD					
2	Saya bersedia membeli di McDonald's secara rutin					
3	Saya bersedia membeli di McDonald's secara berulang dalam jangka waktu yang pendek					
4	Saya tetap berkeinginan untuk membeli McDonald's walaupun					

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.



	terdapat penawaran lebih menarik dari restoran makanan cepat saji pesaing						
5	Saya tetap membeli di McD walau terdapat restoran pesaing sejenis yang berlokasi dalam kawasan yang sama						
6	Saya bersedia untuk mengajak keluarga, teman dan kerabat untuk datang bersama ke McDonald's						
	Saya bersedia merekomendasikan McD secara positif kepada orang lain						

Skor rata – rata variabel Kualitas Produk

Statistics

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	3.79	3.60	3.81	3.73	3.92	3.90	3.71

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	26	26.0	26.0	28.0
4	63	63.0	63.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	4	4.0	4.0	8.0
3	28	28.0	28.0	36.0
4	56	56.0	56.0	92.0

© 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.

5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.0	6.0	6.0
3	22	22.0	22.0	28.0
4	57	57.0	57.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.0	8.0	8.0
3	31	31.0	31.0	39.0
4	41	41.0	41.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	26	26.0	26.0	27.0
4	53	53.0	53.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	23	23.0	23.0	24.0

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.



4	61	61.0	61.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	24	24.0	24.0	32.0
4	56	56.0	56.0	88.0
5	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Skor rata – rata variabel Kualitas Layanan

Statistics

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.70	3.63	3.80	3.72	3.96	3.74	3.62	3.62	3.86	3.78

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	2	2.0	2.0	5.0
3	25	25.0	25.0	30.0
4	62	62.0	62.0	92.0
5	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.0	9.0	9.0

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

3	25	25.0	25.0	34.0
4	60	60.0	60.0	94.0
5	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	27	27.0	27.0	31.0
4	54	54.0	54.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	6	6.0	6.0	9.0
3	21	21.0	21.0	30.0
4	56	56.0	56.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	13	13.0	13.0	21.0
4	53	53.0	53.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Urut-urutan 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.



KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	28	28.0	28.0	32.0
4	58	58.0	58.0	90.0
5	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12.0	12.0	12.0
3	31	31.0	31.0	43.0
4	40	40.0	40.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	8	8.0	8.0	11.0
3	30	30.0	30.0	41.0
4	42	42.0	42.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	25	25.0	25.0	31.0
4	46	46.0	46.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0

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

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

Total	100	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

©

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	8	8.0	8.0	9.0
3	20	20.0	20.0	29.0
4	54	54.0	54.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Skor rata – rata variabel Loyalitas Pelanggan

Statistics

		LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	3.48	3.59	3.89	3.61	3.58	3.75	3.76

LP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	7	7.0	7.0	10.0
3	36	36.0	36.0	46.0
4	47	47.0	47.0	93.0
5	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	13	13.0	13.0	14.0
3	26	26.0	26.0	40.0

Hakcipta 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.

4	46	46.0	46.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	8	8.0	8.0	10.0
3	16	16.0	16.0	26.0
4	47	47.0	47.0	73.0
5	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	12	12.0	12.0	13.0
3	30	30.0	30.0	43.0
4	39	39.0	39.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	13	13.0	13.0	13.0
3	30	30.0	30.0	43.0
4	43	43.0	43.0	86.0
5	14	14.0	14.0	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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Valid

Valid

Valid



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.



©

LP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	37	37.0	37.0	41.0
4	39	39.0	39.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	32	32.0	32.0	38.0
4	41	41.0	41.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Profil Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	49	49.0	49.0	49.0
Perempuan	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 17 tahun	8	8.0	8.0	8.0
17 - 25 tahun	58	58.0	58.0	66.0
26 - 33 tahun	24	24.0	24.0	90.0
> 33 tahun	10	10.0	10.0	100.0

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

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

©

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar	10	10.0	10.0	10.0
Mahasiswa/i	22	22.0	22.0	32.0
Karyawan/i	41	41.0	41.0	73.0
Wiraswasta	15	15.0	15.0	88.0
Ibu Rumah Tangga	7	7.0	7.0	95.0
Lain - lain	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pengeluaran Rata - rata

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 2 juta	20	20.0	20.0	20.0
2 - 3 juta	22	22.0	22.0	42.0
3 - 4 juta	22	22.0	22.0	64.0
> 4 juta	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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 6 – HASIL UJI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.50248789
	Absolute	.099
Most Extreme Differences	Positive	.075
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.985
Asymp. Sig. (2-tailed)		.286

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
(Constant)	-.175	.242	-.724	.471
1 KP	.042	.075	.564	.574
KL	.107	.065	1.636	.105

a. Dependent Variable: ABSRES

Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					B	Std. Error
(Constant)	.659	.391	1.686	.095		
1 KP	.216	.121	1.781	.078	.647	1.547
KL	.585	.105	5.560	.000	.647	1.547

a. Dependent Variable: LP

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



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.650 ^a	.422	.410	.50764	1.673

a. Predictors: (Constant), KL, KP

b. Dependent Variable: LP

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.277	2	9.139	35.462	.000 ^b
Residual	24.997	97	.258		
Total	43.274	99			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KL, KP

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.659	.391		1.686	.095
KP	.216	.121	.171	1.781	.078
KL	.585	.105	.534	5.560	.000

a. Dependent Variable: LP

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



LAMPIRAN 5 – DATA KUESIONER

	KL1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7
2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	1	2	2	4	3	3	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	5	2	2	3	4
4	5	2	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	1	4	3	4	1
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
3	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	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	1	2	3	4	4	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3

Institut Bisnis dan Manajemen Kwik Kian Gie

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



4	4	5	5	4	3	3	4	2	4	2	5	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3
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	2	2	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4
5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3
4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	1	2	5	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5
4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
4	4	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	5	3	2	3	3
4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4
4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3
4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	5	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4
3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5
4	2	5	5	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3
3	1	2	3	4	4	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4

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



4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	5	4	2	2
4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	2	2	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	1	5	2	2	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3
4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3
2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	1	2	3	2	5	1	3	4	4	1	2	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - a. Pengutipan harus mencantumkan nama penulis, tahun terbit, dan judul karya tulis.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- tanpa izin IBIKKG.



4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	5	3	3	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5
4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	2	3	4	4	3	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	2	2	3	2	2
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Dengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

SURAT PERNYATAAN



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jessica Natali
NIM : 20110040
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl Kelapa Hibrida 8 RA 22 no. 7 Jakarta Utara
Kode Pos : 14240
No. HP : 082133333832

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data – dan hal – hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan skripsi ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas skripsi adalah di luar 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, 12 Februari 2016

Yang membuat pernyataan

(Jessica Natali)

Hak cipta milik IBI KIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gia)

Hal Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa izin penulisan.

a. Pengutipan harus 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 menyalin dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.