

LAMPIRAN

© 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 1

PRA KUESIONER

Mohon Bapak/Ibu/Saudara mengisi pernyataan di bawah ini

Petunjuk pengisian: Berilah tanda \surd (cek) pada pernyataan berikut.

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat setuju

Apakah menurut Anda faktor-faktor dibawah ini yang menjadi pertimbangan anda terhadap kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan?

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	A dilihat dari Dimensi Kualitas Produk					
2	Performance (mutu kerja)					
3	1. Kualitas bahan yang digunakan					
4	2. Penggunaan produk dapat meningkatkan penampilan					
5	Reliability (keandalan)					
6	3. Konsep produk yang ditawarkan unik					
7	4. Kualitas bahan yang digunakan selalu konsisten					
8	Feature (keistimewaan)					

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 Dilindungi Undang-Undang
Petunjuk pengisian: Berilah tanda \surd (cek) pada pernyataan berikut.
STS : Sangat tidak setuju
TS : Tidak setuju
N : Netral
S : Setuju
SS : Sangat setuju
Apakah menurut Anda faktor-faktor dibawah ini yang menjadi pertimbangan anda terhadap kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan?
NO PERNYATAAN STS TS N S SS
1 A dilihat dari Dimensi Kualitas Produk
2 Performance (mutu kerja)
3 1. Kualitas bahan yang digunakan
4 2. Penggunaan produk dapat meningkatkan penampilan
5 Reliability (keandalan)
6 3. Konsep produk yang ditawarkan unik
7 4. Kualitas bahan yang digunakan selalu konsisten
8 Feature (keistimewaan)



5	Model produk yang ditawarkan beragam					
6	Produk yang ditawarkan jumlahnya terbatas (limited)					
7	Durability (daya tahan) Proses pembuatan produk dengan teknologi modern					
8	Produk dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama					
9	Conformance (mutu kesesuaian) Harga sesuai dengan kualitas produk					
10	Gambar pada catalog sesuai dengan produk					
11	Style (gaya) Model produk yang ditawarkan menarik					
12	Model produk yang ditawarkan terbaru (<i>up to date</i>)					
13	Dilihat dari Dimensi Kualitas Layanan Reliability (keandalan)					
14	Konsistensi karyawan dalam melayani					
15	Keramahan karyawan dalam melayani					
16	Responsiveness (Daya Tanggap) Ketanggapan karyawan dalam menghadapi masalah yang timbul					
17	Ketanggapan karyawan dalam melayani pemesanan					
	Assurance (Jaminan)					
17	Reputasi outlet					

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.



18	Adanya penggantian terhadap kerugian akibat ketidaksesuaian produk					
	Empathy (Empati)					
19	Karyawan bersedia memberikan informasi yang jelas					
20	Kemudahan konsumen dalam menyampaikan saran dan kritik					
21	Perhatian individual yang diberikan karyawan					
22	Perhatian dan kepedulian karyawan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen					
	Tangibles (Nyata)					
23	Penampilan para karyawan outlet					
24	Lapangan parkir yang cukup luas					
25	Akses yang mudah menuju outlet					
	Dilihat dari Dimensi Kepuasan Konsumen					
	Product Knowledge Skill					
26	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
27	Memberikan informasi kepada konsumen dengan tepat					
28	Menindaklanjuti masalah konsumen dan menyelesaikan pada waktu yang dijanjikan					
	Service Skill					
29	Menawarkan bantuan atau informasi lebih lanjut yang dibutuhkan konsumen					
30	Karyawan memberitahukan kapan waktunya pelayanan akan dilakukan					

1. Dilatirang mengutip seluruh atau sebagian karya tulis ini dalam penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 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



	Handling, Complain, & Problem Solver Skill					
31	Karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk mengatasi masalah konsumen					
32	Penjelasan yang diberikan dapat dipercaya dan meyakinkan					
	Customer Intimacy					
33	Menunjukkan perhatian terhadap masalah konsumen melalui ungkapan dan sikap					
34	Karyawan menanyakan nama konsumen atau nomor telepon konsumen yang bermasalah					
35	Karyawan mendengarkan dengan sungguh-sungguh					
	House Style					
36	Lokasi yang mudah dijangkau					
37	Ruangan yang nyaman					
38	Ruangan yang tertata rapih					
	Communication Quality					
39	Keapatnya nada sambung pesawat telepon pada saat melakukan panggilan					
40	Tidak ada gangguan suara (Echo/bergema)					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 2

Kuesioner



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

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara/i

Saya Rivan Adiputra adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Business, Jurusan Manajemen sedang melakukan penelitian untuk skripsi dengan topik "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen AYE DENIM." Sehubungan dengan itu saya mohon perkenan dan bantuannya untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner berikut. Hasil penelitian ini akan saya gunakan sebagai bahan penulisan skripsi dimaksud. Identitas Bapak/Ibu/Saudara/i tidak akan saya publikasikan. Atas perkenan, bantuan, dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

I. Profil Responden

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

1. Jenis kelamin :

a. Pria	b. Wanita
---------	-----------
2. Usia anda :

a. 15 - 20 tahun	c. 26 - 30 tahun
b. 21 - 25 tahun	d. > 30 tahun
3. Pekerjaan :

a. Pelajar / Mahasiswa	c. Wiraswasta
b. Pegawai	d. Lain-lain...
4. Penghasilan :

a. 1.000.000	b. 1.000.000 – 2.000.000	c. > 2.000.000
--------------	--------------------------	----------------

II. Petunjuk pengisian: Berilah tanda \surd (cek) pada pernyataan berikut.

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| STS : Sangat tidak setuju | S : Setuju |
| TS : Tidak setuju | SS : Sangat setuju |
| N : Netral | |

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.



Apakah menurut anda faktor-faktor dibawah ini yang menjadi pertimbangan anda terhadap kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen AYE DENIM ?

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
	Dilihat dari Dimensi Kualitas Produk					
	Performance (mutu kerja)					
1	Kualitas bahan yang digunakan AYE DENIM					
2	Penggunaan produk AYE DENIM dapat meningkatkan penampilan					
	Reliability (keandalan)					
3	konsep produk yang ditawarkan AYE DENIM unik					
	Feature (keistimewaan)					
4	Model produk yang ditawarkan AYE DENIM beragam					
	Conformance (mutu kesesuaian)					
5	Harga sesuai dengan kualitas produk AYE DENIM					
	style (gaya)					
6	Model produk yang ditawarkan AYE DENIM menarik					
7	Model produk yang ditawarkan AYE DENIM terbaru (up to date)					
B	Dilihat dari Dimensi Kualitas Layanan					
	Reliability (keandalan)					
8	Konsistensi karyawan AYE DENIM dalam melayani					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang Menyalin atau Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



9	Keramahan karyawan AYE DENIM dalam melayani					
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
10	Ketanggapan karyawan AYE DENIM dalam menghadapi masalah yang timbul					
11	Ketanggapan karyawan AYE DENIM dalam melayani pemesanan					
	Assurance (Jaminan)					
12	AYE DENIM memberikan penggantian terhadap kerugian akibat ketidaksesuaian produk					
	Empathy (Empati)					
13	Karyawan AYE DENIM bersedia memberikan informasi yang jelas					
14	Perhatian individual yang diberikan karyawan AYE DENIM					
15	Perhatian dan kepedulian karyawan AYE DENIM dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen					
	Tangibles (Nyata)					
16	Penampilan para karyawan outlet AYE DENIM					
	Dilihat dari Dimensi Kepuasan Konsumen					
	Product Knowledge Skill					
17	Prosedur pelayanan AYE DENIM yang tidak berbelit-belit					
18	AYE DENIM memberikan informasi kepada konsumen dengan tepat					
19	AYE DENIM menindaklanjuti masalah konsumen dan menyelesaikan pada waktu yang dijanjikan					

1. Dilateng malingutip sebahagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mebantumkan dan menyebutkan sumber:
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



	Service Skill					
20	Karyawan AYE DENIM menawarkan bantuan atau informasi lebih lanjut yang dibutuhkan konsumen					
21	Karyawan AYE DENIM memberitahukan kapan waktunya pelayanan akan dilakukan					
	Handling, Complain, & Problem Solver Skill					
22	Karyawan AYE DENIM memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk mengatasi masalah konsumen					
23	Penjelasan yang diberikan karyawan AYE DENIM dapat dipercaya dan meyakinkan					
	Customer Intimacy					
24	Karyawan AYE DENIM menunjukkan perhatian terhadap masalah konsumen melalui ungkapan dan sikap					
25	Karyawan AYE DENIM menanyakan nama konsumen atau nomor telepon konsumen yang bermasalah					
26	Karyawan AYE DENIM mendengarkan dengan sungguh-sungguh					
	House Style					
27	Lokasi outlet AYE DENIM yang mudah dijangkau					
28	Ruangan outlet AYE DENIM yang nyaman					
29	Ruangan outlet AYE DENIM yang tertata rapih					
	Communication Quality					
30	Cepatnya nada sambung pesawat telepon Kwik Kian Gie AYE DENIM pada saat melakukan panggilan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

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

31	Tidak ada gangguan suara ketika melakukan panggilan kepada AYE DENIM (Echo/bergema)					
----	--	--	--	--	--	--

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 PEROLEHAN DATA PRA KUESIONER

C

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

Institut Bisnis

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK13	KK14	KK15	TOTAL KP	TOTAL KL	TOTAL KK		
	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	54	53	51		
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	51	50	50	
	3	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	47	53	56		
	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	49	55	65		
	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	49	49	55		
	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	50	57	62		
	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51	58	61		
	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	54	54		
	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	46	59	67		
	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	1	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	50	50	58			
	4	4	3	2	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48	53	60		
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	60	70	
	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	46	54		
	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52	63	65		
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	44	51	50		
	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	56	62	69		
	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	50	58	63		
	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	52	56	65		
	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	53	60	66			
	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51	59	59		
	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	52	49	51			
	4	4	4	4	4	2	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	59	65			
	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	43	43			
	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	58	63			
	5	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	48	42	39		
	4	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	1	4	3	3	4	2	5	3	4	4	3	2	52	57	48
	4	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2	4	3	5	4	3	5	2	3	4	3	3	4	2	5	3	4	4	3	3	46	47	47		
	4	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	2	4	3	5	4	3	5	2	3	4	3	3	4	2	5	3	4	4	3	3	46	47	47		
	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	52	64		

1. Dilakukan dengan jujur, seobjektif mungkin, dan tanpa mengacu pada sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 4

2.1 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
KUALITAS PRODUK 1	46.10	15.748	.562	.683
KUALITAS PRODUK 2	46.67	15.057	.422	.690
KUALITAS PRODUK 3	46.40	15.145	.439	.688
KUALITAS PRODUK 4	46.73	16.133	.254	.713
KUALITAS PRODUK 5	46.50	15.293	.393	.694
KUALITAS PRODUK 6	47.10	17.472	.023	.742
KUALITAS PRODUK 7	47.13	14.257	.358	.704
KUALITAS PRODUK 8	46.20	16.855	.243	.712
KUALITAS PRODUK 9	46.43	15.564	.365	.698
KUALITAS PRODUK 10	46.10	16.576	.205	.718
KUALITAS PRODUK 11	46.43	14.392	.656	.660
KUALITAS PRODUK 12	46.63	14.861	.443	.686

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	12

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 5

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL 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
KUALITAS LAYANAN 1	49.57	25.771	.687	.787
KUALITAS LAYANAN 2	49.40	26.179	.647	.791
KUALITAS LAYANAN 3	49.37	25.826	.706	.787
KUALITAS LAYANAN 4	49.50	24.810	.756	.780
KUALITAS LAYANAN 5	49.70	28.631	.194	.823
KUALITAS LAYANAN 6	49.63	24.723	.500	.801
KUALITAS LAYANAN 7	49.43	26.461	.604	.794
KUALITAS LAYANAN 8	49.93	27.375	.335	.813
KUALITAS LAYANAN 9	50.33	24.851	.463	.805
KUALITAS LAYANAN 10	49.67	26.575	.496	.800
KUALITAS LAYANAN 11	50.20	26.993	.403	.807
KUALITAS LAYANAN 12	50.00	29.793	.041	.835
KUALITAS LAYANAN 13	49.67	27.747	.330	.812

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	13

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

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUASAN KONSUMEN 1	57.57	64.599	.810	.931
KEPUASAN KONSUMEN 2	57.37	69.689	.456	.938
KEPUASAN KONSUMEN 3	57.80	62.786	.734	.932
KEPUASAN KONSUMEN 4	57.70	65.528	.720	.933
KEPUASAN KONSUMEN 5	58.13	63.913	.672	.934
KEPUASAN KONSUMEN 6	57.63	64.516	.844	.930
KEPUASAN KONSUMEN 7	57.63	64.171	.814	.930
KEPUASAN KONSUMEN 8	57.83	65.661	.636	.935
KEPUASAN KONSUMEN 9	58.20	63.683	.674	.934
KEPUASAN KONSUMEN 10	57.67	65.609	.577	.937
KEPUASAN KONSUMEN 11	57.73	66.202	.675	.934
KEPUASAN KONSUMEN 12	57.67	66.989	.682	.934
KEPUASAN KONSUMEN 13	57.73	67.789	.578	.936
KEPUASAN KONSUMEN 14	57.77	62.254	.760	.931
KEPUASAN KONSUMEN 15	58.17	62.695	.721	.933

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	15

Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie

Siriprit Esensi dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 7

HASIL PEROLEHAN DATA KUESIONER UNTUK PROFIL RESPONDEN

C

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

RES PONDEN	JENIS KELAMIN		USIA RESPONDEN (tahun)				PEKERJAAN				PENGHASILAN		
	P	W	15-20	21-25	26-30	>30	Pelajar/ Mahasiswa	Pegawai	Wiraswasta	Lainnya	1Juta-2Juta		> 2Juta
											1 Juta		
1		1		1			1				1		
2		1		1			1				1		
3		1	1				1				1		
4	1		1				1					1	
5	1		1				1					1	
6		1		1			1						1
7		1		1			1					1	
8	1			1			1				1		
9	1			1			1				1		
10		1		1			1					1	
11	1		1				1				1		
12	1			1				1					1
13		1	1				1					1	
14	1			1				1					1
15	1			1			1						1
16		1		1			1				1		
17		1		1			1					1	
18		1		1			1					1	
19	1		1				1				1		
20		1		1			1					1	
21	1			1			1				1		
22	1			1			1					1	

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.



23		1		1			1					1	
24		1		1			1				1		
25		1		1			1				1		
26	1			1						1			1
27	1			1			1			1			
28	1				1				1				1
29		1		1			1					1	
30	1				1			1					1
31	1				1			1					1
32		1		1			1						1
33		1		1			1						1
34	1				1			1					1
35	1			1				1				1	
36	1				1				1				1
37		1		1			1						1
38	1			1			1					1	
39	1		1				1						1
40		1		1				1					1
41	1				1			1					1
42		1		1			1					1	
43	1			1			1					1	
44	1			1			1					1	
45		1		1			1					1	
46	1			1			1					1	
47	1				1			1					1
48		1			1				1				1
49	1		1				1					1	
50		1		1			1					1	
51	1			1			1				1		
52	1					1		1					1
53		1	1				1					1	

C

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

Institut Bisnis

1. Ditaring menjadi bagian 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.



54	1			1			1				1		
55	1			1			1				1		
56		1	1				1				1		
57	1				1			1					1
58		1				1			1				1
59		1	1				1				1		
60		1		1				1					1
61	1			1				1					1
62		1				1			1				1
63	1			1			1				1		
64	1				1				1				1
65		1		1			1					1	
66	1			1				1					1
67	1			1				1					1
68		1		1			1					1	
69		1		1				1					1
70		1	1				1				1		
71		1		1			1					1	
72	1					1			1				1
73	1				1			1					1
74		1	1				1						1
75	1			1			1					1	
76	1			1			1				1		
77	1			1					1				1
78	1			1			1						1
79		1	1				1				1		
80		1		1			1					1	
81		1	1					1				1	
82		1		1					1				1
83	1			1					1				1
84	1			1			1				1		

Hak cipta milk IBI KKG (Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Insitut Bisnis

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.



85	1				1				1				1
86		1	1				1					1	
87	1			1					1				1
88	1			1				1				1	
89		1	1				1				1		
90	1				1			1					1
91	1			1					1				1
92		1		1			1				1		
93	1			1							1		
94	1			1			1				1		
95	1			1				1					1
96	1		1				1				1		
97	1			1				1			1		
98	1		1				1				1		
99	1				1				1				1
100		1		1			1					1	
RES PON DEN	JENIS KELAMIN		USIA RESPONDEN (tahun)				PEKERJAAN				Penghasilan		
	P	W	15-20	21-25	26-30	>30	Pelajar/ Mahasiswa	Pegawai	wiraswasta	lainya	1juta	1juta-2juta	>2juta
TOTAL	58	42	20	62	14	4	62	22	13	3	30	28	42
	100		100				100				100		

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

Institut Bisnis

1. Ditaring menjadi 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 8

HASIL PEROLEHAN DATA KUESIONER

C

Hakipita milik IBKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK13	KK14	KK15	TOTAL KP	TOTAL KL	TOTAL KK
3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	27	35	49	
4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	23	32	53	
5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	29	39	64	
6	4	2	3	5	4	3	2	3	2	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	4	3	2	5	1	1	4	4	3	3	24	30	48	
7	4	2	3	5	4	3	2	3	2	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	4	3	2	5	1	1	4	4	3	3	24	30	48	
8	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	4	1	4	30	30	51
9	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	19	24	37	
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	28	35	60	
11	4	5	3	3	5	3	3	5	2	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	26	38	54
12	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	23	33	50
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	32	58
14	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	3	3	3	3	3	21	27	45
15	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	24	31	54
16	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	3	3	3	3	3	21	27	45
17	4	3	2	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	3	3	21	27	45
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	23	26	45
19	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	32	39	65
20	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	25	31	50
21	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	25	32	51
22	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	30	38	66
23	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	21	33	57
24	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	23	31	50
25	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	20	24	39
26	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	1	3	1	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	31	30	65	

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



25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	34	45	72	
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	35	42	73
27	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	32	41	62
	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	33	44	71	
	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	28	31	53	
				3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	28	31	53	
				3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	25	33	49	
				3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	25	33	49	
				3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	28	31	53	
				3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	22	34	54	
				3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	26	32	55	
				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	26	37	57	
				2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	22	22	39
				4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	31	33	62	
				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	26	36	57	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	28	35	57	
41	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	25	28	47	
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	29	36	60	
43	5	5	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	3	3	3	24	27	45	
44	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	28	38	56	
45	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	28	46	
46	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	25	30	49	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	21	31	42		
48	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	20	32	48	
49	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	3	3	3	3	21	27	45		

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum tentang isi karya tulis yang dikutip.
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	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	26	29	49
51	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	28	36	60
52	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	25	35	55
53	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	4	4	24	38	57
54	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	28	36	60
55	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	28	45	75
56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	29	34	57
57	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	3	3	3	3	3	3	22	27	45
58	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	20	24	41
59	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	24	28	42	
60	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	23	31	52	
61	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	1	2	24	29	48	
62	4	5	4	4	2	3	2	3	4	3	1	3	5	3	5	4	3	1	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	1	1	28	26	47	
63	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	29	41	67	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	36	59	
65	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	28	36	60	
66	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	27	32	50	
67	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	25	32	56
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	25	36	58	
69	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	32	43	70	
70	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	26	34	54	
71	4	4	3	4	3	3	1	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	26	32	56	
72	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	29	34	57	
73	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	27	32	53	
74	3	4	3	2	3	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	1	2	3	2	2	23	32	49	

Copyright © Hak Cipta dan Merek Dagang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan-keperluan khusus berdasarkan ketentuan yang berlaku di Indonesia.
 - 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.



75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	27	36	54
76	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	31	28	58	
77	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	3	3	3	3	21	27	45		
78	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	4	5	3	23	31	50	
79	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	5	3	5	3	27	33	55		
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	27	30	51		
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	29	36	59		
82	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	33	43	69		
83	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	28	36	60		
84	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	32	36	56	
85	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	27	37	64		
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	28	32	55		
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	28	34	57		
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	36	60		
89	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	33	34	59		
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	30	35	60		
91	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	31	41	64		
92	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	26	30	52	
93	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	36	59		
94	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	31	40	65		
95	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	35	36	57	
96	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	31	39	67		
97	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	33	35	55		
98	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	4	4	4	4	28	36	57		
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	28	36	59		

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan kitab atau dalam rangka
 - 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.