



## LAMPIRAN I

### KUESIONER

Responden Yth.

Saya adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII) yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Brand Trust, Customer Delight, Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Commitment*”. Objek penelitiannya yaitu *Magnum Cafe* yang berada di Mall Grand Indonesia, Jakarta. Penelitian ini dilakukan sebagai prasyarat dalam penyelesaian tugas akhir atau skripsi. Partisipasi anda merupakan masukan yang sangat berharga dalam proses pengumpulan data. Atas kesediaan dan meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian :

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda
- Pada pertanyaan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban anda

#### A. Profil Responden

1. Jenis kelamin anda

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia anda

- a.  $\leq$  18 tahun
- b. 19-29 tahun
- c. 30-39 tahun
- d. 40-49 tahun
- e.  $>$  50 tahun

3. Pekerjaan anda saat ini

- a. Karyawan
- b. Wiraswasta
- c. Pelajar / Mahasiswa
- d. Lainnya (sebutkan) .....

4. Beberapa kali dalam sebulan anda mengunjungi *Magnum Cafe*?

- a. Tidak setiap bulan



Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip, menerjemahkan 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.



- b. 1 kali
- c. 2-3 kali
- d. 4-5 kali
- e. > 5 kali

**C**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**B Penilaian Karakteristik Customer Satisfaction Magnum Cafe**

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

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

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Anda puas dengan <i>Magnum café</i>					
2.	Anda puas dengan keramahan dan kesigapan pelayan <i>Magnum cafe</i> dalam melayani konsumen					
3.	<i>Magnum cafe</i> melakukan pekerjaan yang sangat baik dalam memuaskan kebutuhan anda					
4.	Anda percaya dengan mengunjungi dan menikmati produk-produk yang ditawarkan oleh <i>Magnum cafe</i> akan memuaskan pengalaman anda					

**C Penilaian karakteristik Customer Delight Magnum Cafe**

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

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

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Justice</b>						
5.	<i>Magnum cafe</i> memberikan informasi produknya secara akurat kepada konsumen					
6.	Anda mendapat benefit yang lebih besar dibandingkan cost yang anda keluarkan di <i>Magnum cafe</i>					

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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



7.	Harga produk yang ditawarkan oleh <i>Magnum cafe</i> terlalu mahal					
8.	<i>Magnum cafe</i> dalam mempromosikan produknya sesuai dengan kenyataan dan apa adanya.					
<b>Esteem</b>						
9.	Anda merasa diperlakukan secara istimewa di <i>Magnum cafe</i>					
	Staff yang ada di <i>Magnum cafe</i> sangat perhatian terhadap pelanggan yang datang					
	Staff yang ada di <i>Magnum cafe</i> terlihat sangat sigap dan tulus menolong pelanggan bila menemui hambatan di <i>Magnum cafe</i>					
<b>Finishing Touch</b>						
	<i>Magnum cafe</i> sangat tanggap atas setiap keluhan pelanggan					
	Anda merasa bahwa <i>Magnum cafe</i> sedang membangun kepercayaan terhadap konsumen					
14.	Anda mendapatkan sesuatu yang lebih daripada yang diharapkan, ketika masuk ke <i>Magnum cafe</i>					

**Penilaian karakteristik *Brand Trust* Magnum Cafe**

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

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

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Fiability</b>						
15.	Dalam <i>Magnum cafe</i> anda mendapatkan produk apa yang anda cari					
16.	<i>Magnum cafe</i> memenuhi harapan anda					
17.	<i>Magnum cafe</i> tidak pernah mengecewakan anda					
18.	<i>Magnum cafe</i> selalu mencari hal baru dalam memenuhi kebutuhan anda					
<b>Intentionality</b>						
19.	<i>Magnum cafe</i> tulus dalam melayani kebutuhan anda					
20.	<i>Magnum cafe</i> selalu berusaha untuk memuaskan anda					

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



21.	<i>Magnum cafe</i> sudah memberikan kompensasi apabila terdapat masalah dalam produk yang dijualnya.					
22.	<i>Magnum cafe</i> tidak bersedia dalam memecahkan masalah yang anda hadapi terhadap suatu produk tertentu.					

**E Penilaian karakteristik Customer Commitment Magnum Cafe**

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

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

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Affective</b>						
23.	Jika <i>Magnum cafe</i> membuat kesalahan, anda tidak akan segera meninggalkan <i>Magnum cafe</i>					
24.	Anda pelanggan setia dari <i>Magnum cafe</i>					
25.	Karena anda merasakan keterikatan yang kuat pada <i>Magnum cafe</i> , anda tetap menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i>					
26.	Anda menganggap <i>Magnum cafe</i> adalah sebuah cafe yang sangat baik yang dan karena itu anda tetap setia pada <i>Magnum cafe</i>					
27.	Anda ingin tetap menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i> karena anda mempunyai <i>sense of belonging</i> yang kuat terhadap <i>Magnum cafe</i>					
28.	Anda memiliki perasaan positif tentang <i>Magnum cafe</i> dan karena itu berencana untuk tetap menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i>					
29.	Anda suka menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i>					
<b>Calculative</b>						
30.	Anda tetap menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i> karena tidak ada lagi cafe es krim lain sebaik <i>Magnum cafe</i> yang tersedia.					
31.	Anda tetap menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i> karena anda merasa mudah untuk menemukannya.					
32.	Anda tetap menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i> karena sulit untuk mengunjungi café					

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. Pelanggaran 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.



	es krim lainnya.					
33.	Anda tetap menjadi pelanggan <i>Magnum cafe</i> karena butuh banyak waktu dan energi untuk beralih ke cafe es krim lainnya.					

**Penilaian karakteristik Customer Loyalty Magnum Cafe**

Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban Anda untuk tabel dibawah ini.

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

S : Setuju      SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Perilaku pembelian ulang</b>						
34.	Anda pasti akan mengunjungi <i>Magnum cafe</i> lagi di kemudian hari					
<b>Word of Mouth</b>						
35.	Anda pasti merekomendasikan <i>Magnum cafe</i> pada teman dan kerabat dan membicarakan hal yang positif tentang <i>Magnum cafe</i>					
<b>Periode penggunaan</b>						
36.	Anda mengunjungi <i>Magnum cafe</i> secara berkala					
<b>Toleransi terhadap harga</b>						
37.	Anda tidak keberatan membeli produk di <i>Magnum cafe</i> dengan harga yang relatif mahal					
<b>Preferensi</b>						
38.	<i>Magnum cafe</i> merupakan pilihan pertama anda saat akan mengunjungi cafe es krim					
<b>Mengurangi pilihan produk</b>						
39.	Anda tidak pernah berpikir untuk pindah ke cafe es krim lainya selain <i>Magnum cafe</i>					
<b>First in mind</b>						
40.	Ketika anda datang ke tempat untuk menikmati es krim, tempat pertama yang anda ingat adalah <i>Magnum cafe</i> .					

Terima Kasih



**© 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.



**© 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.



**© 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.





**© 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.



**© 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.



**© 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.



**© 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.



**© 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.



**© 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.



**© 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.



**© 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.





**© 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.



**© 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.



**© 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 IV

©

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

Frequency	Percentage	Bar Chart
1	83	55.3
2	67	44.7

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

Frequency	Percentage	Bar Chart
1	23	15.3
2	77	51.3
3	36	24.0
4	10	6.7
5	4	2.7

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

Frequency	Percentage	Bar Chart
1	17	11.3
2	7	4.7
3	122	81.3
4	4	2.7

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

Frequency	Percentage	Bar Chart
1	17	11.3
2	32	21.3
3	55	36.7
4	28	18.7
5	18	12.0

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 V

CS1	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	7	4.7	
3	39	26.0	
4	84	56.0	
5	19	12.7	

CS2	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	12	8.0	
2	50	33.3	
3	64	42.7	
4	24	16.0	

CS3	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	7	4.7	
2	51	34.0	
3	69	46.0	
4	23	15.3	

CS4	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	9	6.0	
3	38	25.3	
4	75	50.0	
5	27	18.0	

CS5	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	5	3.3	
3	44	29.3	
4	87	58.0	
5	13	8.7	

CD2	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	9	6.0	
2	53	35.3	
3	68	45.3	
4	20	13.3	

CS3	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	24	16.0	
2	60	40.0	
3	52	34.7	
4	14	9.3	

CS4	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	6	4.0	
3	49	32.7	
4	73	48.7	
5	21	14.0	

CS5	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	10	6.7	
3	55	36.7	
4	66	44.0	
5	18	12.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**CS1** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**CD2** 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.



CD6	Frequency	Percentage	Bar Chart
2	6	4.0	
3	43	28.7	
4	74	49.3	
5	27	18.0	

CD7	Frequency	Percentage	Bar Chart
2	8	5.3	
3	47	31.3	
4	77	51.3	
5	18	12.0	

CD8	Frequency	Percentage	Bar Chart
2	3	2.0	
3	59	39.3	
4	69	46.0	
5	19	12.7	

CD9	Frequency	Percentage	Bar Chart
2	3	2.0	
3	39	26.0	
4	84	56.0	
5	24	16.0	

CD10	Frequency	Percentage	Bar Chart
2	4	2.7	
3	52	34.7	
4	66	44.0	
5	28	18.7	

B1	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	2	1.3	
2	7	4.7	
3	41	27.3	
4	87	58.0	
5	13	8.7	

B2	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	3	2.0	
2	12	8.0	
3	36	24.0	
4	79	52.7	
5	20	13.3	

B3	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	13	8.7	
3	68	45.3	
4	47	31.3	
5	21	14.0	

B4	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	4	2.7	
2	10	6.7	
3	39	26.0	
4	65	43.3	
5	32	21.3	

B5	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	5	3.3	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



2	6	4.0
3	53	35.3
4	68	45.3
5	18	12.0

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

1	5	3.3
2	7	4.7
3	50	33.3
4	64	42.7
5	24	16.0

**B** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	3	2.0
2	12	8.0
3	63	42.0
4	55	36.7
5	17	11.3

**B** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	4	2.7
2	23	15.3
3	64	42.7
4	34	22.7
5	25	16.7

**C** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	2	1.3
2	20	13.3
3	9	6.0
4	94	62.7
5	25	16.7

**C** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	8	5.3
2	21	14.0
3	16	10.7
4	79	52.7
5	26	17.3

**C** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	12	8.0
2	12	8.0
3	24	16.0
4	75	50.0
5	27	18.0

**C** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	10	6.7
2	14	9.3
3	17	11.3
4	85	56.7
5	24	16.0

**C** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	10	6.7
2	9	6.0
3	26	17.3
4	76	50.7
5	29	19.3

**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.



CC6 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
7	15	27	76	25
4.7	10.0	18.0	50.7	16.7

CC7 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
10	16	20	82	22
6.7	10.7	13.3	54.7	14.7

CC8 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
10	20	18	75	27
6.7	13.3	12.0	50.0	18.0

CC9 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
7	24	21	65	33
4.7	16.0	14.0	43.3	22.0

CC10 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
8	22	24	76	20
5.3	14.7	16.0	50.7	13.3

CC11 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
8	17	20	78	27
5.3	11.3	13.3	52.0	18.0

CC12 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
1	3	32	92	22
0.7	2.0	21.3	61.3	14.7

CC13 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
1	56	76	17	
0.7	37.3	50.7	11.3	

CC14 Frequency Percentage Bar Chart

1	2	3	4	5
6	32	54	39	19
4.0	21.3	36.0	26.0	12.7

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.





CL4	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	3	2.0	
2	20	13.3	
3	62	41.3	
4	53	35.3	
5	12	8.0	

CL5	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	17	11.3	
3	50	33.3	
4	64	42.7	
5	18	12.0	

CL6	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	2	1.3	
2	26	17.3	
3	59	39.3	
4	52	34.7	
5	11	7.3	

CL7	Frequency	Percentage	Bar Chart
1	1	0.7	
2	20	13.3	
3	43	28.7	
4	62	41.3	
5	24	16.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**© Hak cipta dimiliki 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.

## LAMPIRAN VI



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

### DOKUMENTASI PENGUMPULAN DATA



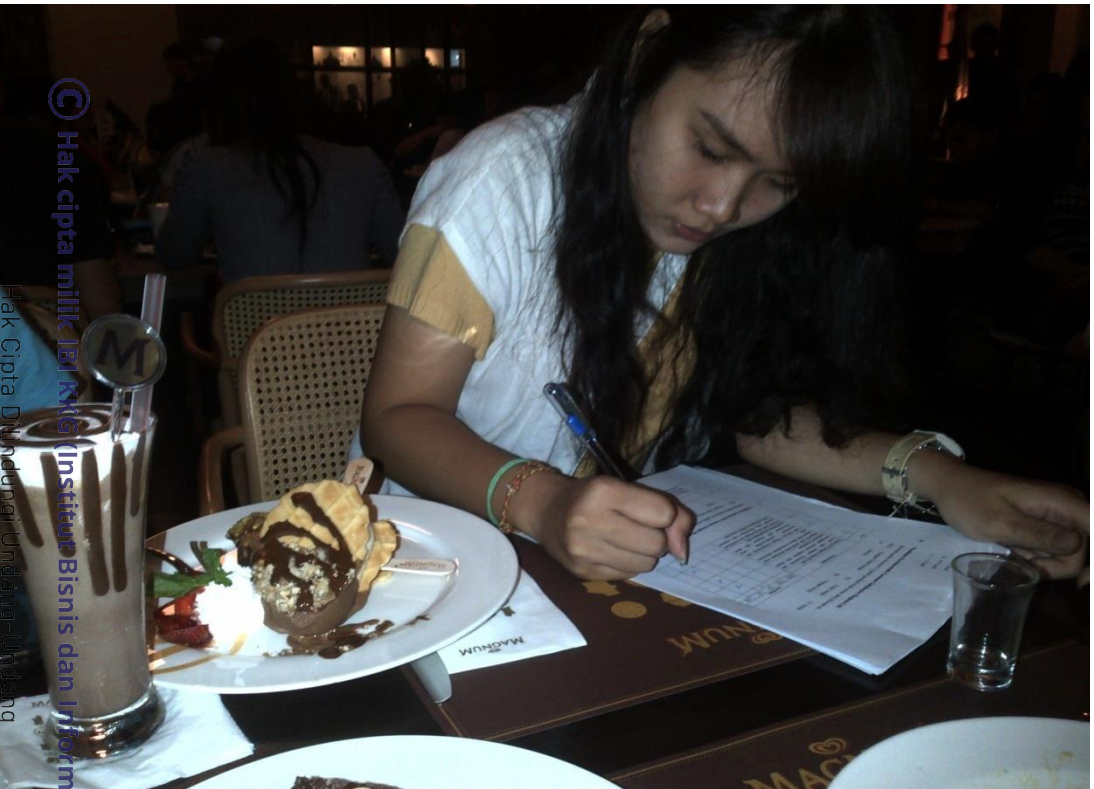
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak cipta Ditanggung Undang-Undang



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

© Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (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.





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

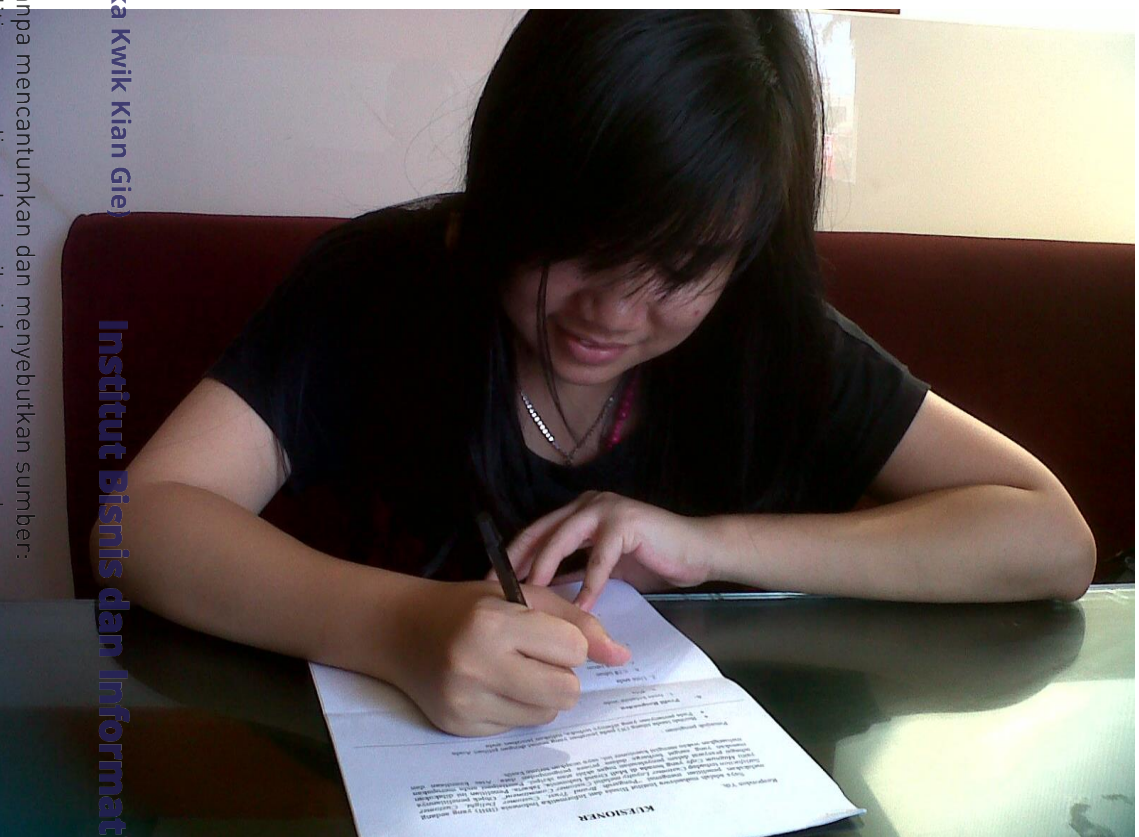




Hak cipta dimiliki oleh Universitas Pendidikan

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

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



### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

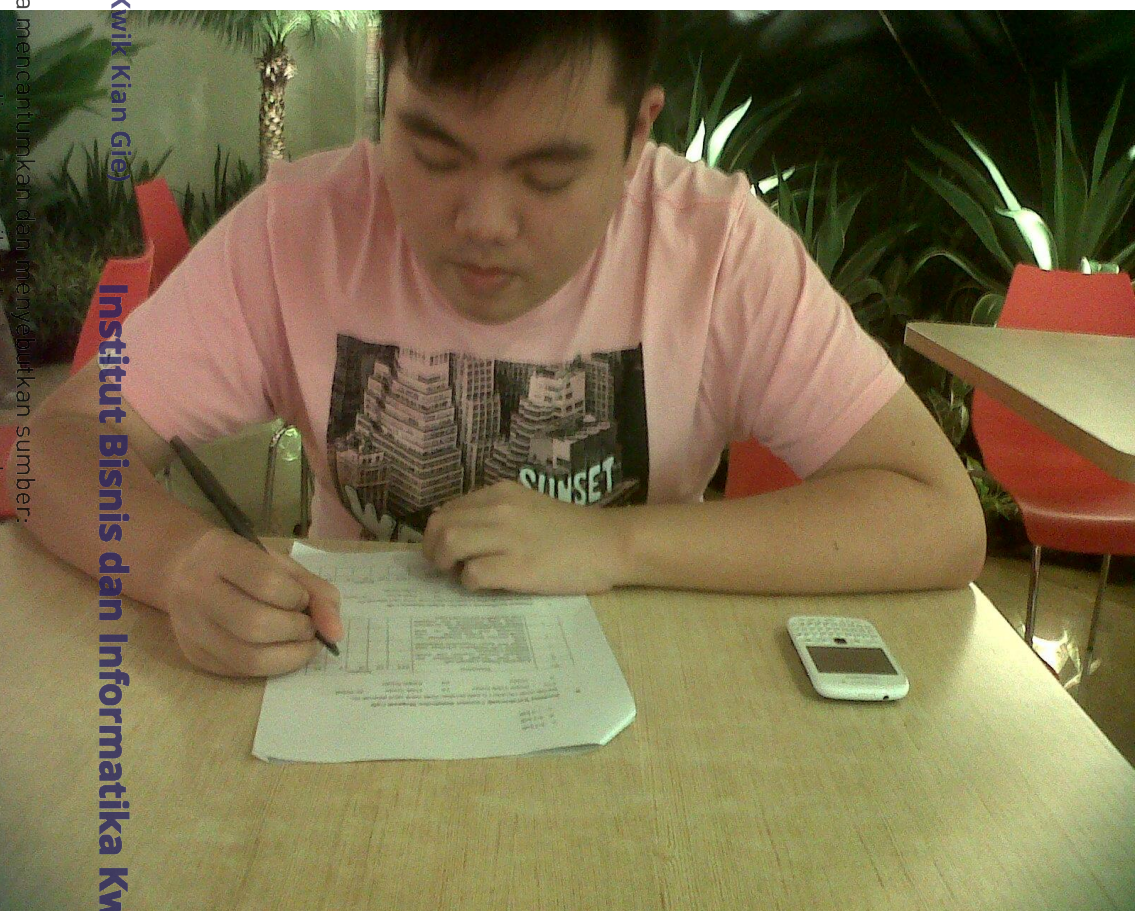




© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyertakan 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