

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PIZZA HUT DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Kepada Yth :

Saudara/i Responden di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah Lydia, mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan skripsi dan akan dijamin kerahasiaannya serta tidak akan merugikan Saudara/i.

Atas kesediaan dan partisipasi untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Lydia

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



PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi tanda silang (X) pada jawaban yang Saudara/i anggap paling sesuai

2. Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

*wajib diisi

Pernahkah Anda berkunjung ke Pizza Hut ? (Jika tidak pernah, abaikan kuesioner ini)

a. Pernah

b. Tidak Pernah

1. Variabel Kualitas Layanan

NO	PERTANYAAN KUALITAS LAYANAN	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan di Pizza Hut selalu baik walaupun kondisi sedang ramai.					
2.	Karyawan di Pizza Hut tepat dalam mencatat pesanan saya.					
3.	Karyawan di Pizza Hut selalu sesuai dalam menyajikan pesanan saya.					
4.	Karyawan di Pizza Hut selalu tanggap terhadap berbagai keluhan saya.					

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



5.	Karyawan di Pizza Hut cepat dalam merespon permintaan saya.					
6.	Karyawan di Pizza Hut cepat memberikan informasi mengenai menu makanan kepada saya.					
7.	Karyawan Pizza Hut memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan.					
8.	Karyawan Pizza Hut memiliki perilaku yang sopan dan ramah kepada saya.					
9.	Karyawan Pizza Hut memahami kebutuhan saya.					
10.	Karyawan Pizza Hut terbuka terhadap kritik dan saran.					
11.	Karyawan Pizza Hut memberikan sapaan sebelum dan sesudah anda memesan produk.					
12.	Pizza Hut memiliki desain ruangan yang bagus dan nyaman.					
13.	Pizza Hut selalu mengutamakan kebersihan pada tempat restoran maupun peralatan makanannya.					

© 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.



2. Variabel Kualitas Produk

NO	PERTANYAAN KUALITAS PRODUK	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Restoran Pizza Hut menyajikan porsi makanan yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
2.	Restoran Pizza Hut menyajikan porsi minuman yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
3.	Restoran Pizza Hut menyajikan paket menu yang bervariasi.					
4.	Pizza Hut menyediakan produk dengan rasa yang enak sehingga menjadi daya tarik lebih bagi saya.					
5.	Pizza Hut menyediakan berbagai pilihan produk yang bervariasi.					
6.	Pizza Hut memiliki kualitas produk yang baik.					
7.	Rasa makanan di Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu.					
8.	Rasa minuman di Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu.					

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



9.	Kondisi produk di Pizza Hut pada saat dipesan baik.					
10.	Produk di Pizza Hut yang dipesan untuk dibawa pulang senantiasa fresh dan tidak mudah rusak.					
11.	Rasa dari produk yang disajikan oleh Pizza Hut sesuai dengan selera pelanggan.					
12.	Pizza Hut menyediakan tampilan produk yang menarik.					
13.	Pizza Hut memiliki ciri khas dalam menyajikan produknya.					

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	PERTANYAAN KEPUASAN PELANGGAN	TANGGAPAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memberikan rekomendasi positif kepada orang lain mengenai Pizza Hut.					
2.	Saya selalu berkeinginan untuk membeli dan mengonsumsi berbagai varian produk Pizza Hut.					
3.	Saya merasa Pizza Hut merupakan tempat yang tepat untuk mengonsumsi					

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



	makanan dan minuman ala Italian Food					
4. ©	Saya merasa bahwa harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Pizza Hut sesuai dengan yang saya harapkan.					

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



LAMPIRAN 2

Hasil Data Kuesioner



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No Responden	KUALITAS LAYANAN												
	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	5	3	4	4	5	5	3	3	5	4	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5
13	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
14	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
20	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5
28	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	4	4
29	1	2	4	2	2	1	1	4	1	2	4	4	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5

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



34	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3
35	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
41	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	2	3
46	3	4	4	4	4	5	5	4	2	3	5	5	5
47	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
48	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4
49	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
52	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
53	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
55	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
56	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4
60	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
61	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5
62	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	2	4	5
63	4	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	4	3
64	4	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	4	3
65	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
68	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
69	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2
70	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
71	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
72	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
73	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

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.



74	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
75	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4
76	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
82	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2
87	2	5	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4
88	5	4	4	4	4	4	5	4	3	1	3	4	4
89	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	1	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
91	4	5	5	3	3	3	4	4	2	3	5	3	2
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2
94	2	3	3	2	1	3	3	2	2	4	3	4	4
95	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3
96	5	3	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	2
97	3	5	5	2	2	5	4	5	4	2	5	4	4
98	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3
100	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	5
105	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
106	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
107	3	4	5	3	4	5	5	5	5	3	2	4	3
108	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
110	5	5	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5
111	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3
112	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4

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.



114	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
115	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
116	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
119	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
122	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
124	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4
125	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
126	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
128	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
131	3	4	4	2	2	4	4	5	4	3	5	5	2
132	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
133	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
134	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
135	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	3
136	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
137	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4
138	1	4	4	1	2	5	2	4	4	4	5	5	4
139	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3
142	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
143	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
144	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	4	2	2
145	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	2
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
148	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3
149	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5
150	3	3	3	3	2	3	5	4	1	3	2	2	2

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.



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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kwik Kian Gie

1. Penguatan 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.

3. Penguatan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

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.



84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2
85	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
91	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
92	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	2	1	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	2
98	5	4	5	1	4	3	4	5	5	5	4	4	5
99	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
100	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
102	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
103	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
105	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	3
106	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
109	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4
110	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5
111	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5
112	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
113	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
115	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3
116	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
117	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5
118	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
119	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
121	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5
125	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	3
126	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
127	2	4	5	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3

1. Ditangguhkan untuk sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

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



128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
130	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
131	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4
132	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2
133	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
134	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
136	4	5	5	4	5	3	2	4	5	4	3	5	2
137	3	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
138	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
140	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
141	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
143	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4
146	3	3	2	2	4	4	2	2	4	2	3	3	3
147	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
148	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
149	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
150	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4

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.



No Responden	KEPUASAN PELANGGAN			
	KP1	KP2	KP3	KP4
1	4	4	5	5
2	4	4	4	4
3	5	5	5	5
4	4	5	5	4
5	3	1	1	3
6	4	4	4	4
7	5	2	2	4
8	4	4	4	4
9	4	4	3	3
10	4	3	3	4
11	3	3	3	4
12	4	4	4	4
13	5	3	4	4
14	5	5	4	5
15	4	4	4	5
16	4	5	5	4
17	4	4	4	4
18	5	4	4	4
19	4	3	3	3
20	4	4	4	4
21	4	5	5	5
22	5	5	4	4
23	3	3	3	3
24	4	4	2	2
25	3	3	3	4
26	3	3	3	3
27	4	4	1	3
28	4	4	4	4
29	4	5	4	4
30	5	4	5	5
31	3	4	2	3
32	4	4	4	4
33	3	2	2	2
34	3	3	3	3
35	4	4	2	3
36	3	4	4	4
37	2	4	3	4
38	2	3	2	4
39	4	3	3	4
40	5	5	5	5
41	2	3	3	3

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.



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

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.



85	3	4	1	2
86	3	2	4	4
87	3	3	3	3
88	5	5	5	5
89	3	3	3	3
90	5	4	4	5
91	2	3	4	4
92	5	5	5	5
93	5	5	5	5
94	4	4	4	4
95	3	2	1	2
96	1	1	3	3
97	4	5	4	4
98	3	4	3	4
99	3	3	4	4
100	4	4	4	4
101	3	3	3	3
102	5	4	5	4
103	4	4	4	2
104	4	4	3	3
105	4	4	5	4
106	4	5	5	4
107	5	5	4	4
108	4	4	4	4
109	3	4	5	5
110	4	5	4	4
111	5	4	3	4
112	4	3	5	4
113	3	4	4	3
114	3	4	4	3
115	3	4	4	3
116	4	4	4	2
117	4	4	3	4
118	3	3	4	4
119	4	3	4	3
120	3	2	3	3
121	4	5	3	3
122	3	2	3	3
123	4	4	4	5
124	4	4	4	5
125	4	4	4	5
126	3	4	3	3
127	4	4	4	4

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

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

128	4	3	4	4
129	4	4	4	4
130	4	4	4	5
131	4	4	4	4
132	4	5	4	4
133	3	2	2	3
134	5	4	4	4
135	4	3	4	4
136	5	5	4	5
137	2	2	4	4
138	4	4	1	4
139	1	2	4	3
140	4	3	3	3
141	3	4	4	3
142	2	2	2	2
143	3	3	3	3
144	3	3	3	3
145	3	2	3	3
146	3	3	4	3
147	4	4	4	4
148	3	4	5	5
149	4	4	4	4
150	2	2	2	2

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.

LAMPIRAN 3

Hasil Pengolahan Data SPSS

a. Kualitas Layanan (Uji validitas & reliabilitas)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	46.45	57.014	.664	.921
KL2	46.05	58.474	.687	.921
KL3	46.03	58.220	.702	.920
KL4	46.38	56.237	.716	.919
KL5	46.47	54.962	.781	.917
KL6	46.17	57.393	.738	.919
KL7	46.07	58.015	.669	.921
KL8	46.05	57.742	.748	.919
KL9	46.46	57.418	.712	.920
KL10	46.40	57.101	.640	.922
KL11	46.17	58.489	.573	.925
KL12	46.18	59.196	.587	.924
KL13	46.24	58.358	.582	.924



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.



b. Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPR1	46.69	51.570	.648	.921
KPR2	46.95	48.971	.622	.924
KPR3	46.47	52.210	.620	.922
KPR4	46.67	50.839	.677	.920
KPR5	46.54	53.002	.644	.922
KPR6	46.59	51.788	.735	.919
KPR7	46.77	50.015	.669	.920
KPR8	46.78	50.374	.663	.921
KPR9	46.53	51.499	.718	.919
KPR10	46.76	50.143	.696	.919
KPR11	46.67	50.329	.779	.916
KPR12	46.68	51.132	.697	.919
KPR13	46.85	50.757	.673	.920

1. Ditinjau dari segi isi, penulisan harus mengutip sebagai referensi dan seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

a. Penugasan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penugasan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



c. Kepuasan Pelanggan



Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	10.87	5.391	.614	.789
KP2	10.89	4.960	.691	.753
KP3	10.95	4.958	.619	.789
KP4	10.85	5.227	.659	.769

1. Ditanggung-menganggap sebagai hak cipta milik IBKIKG.
 - 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 IBKIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKIKG.



a. Kualitas Layanan

©

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KL1	150	3.6467	.92784	.07576
KL2	150	4.0467	.77144	.06299
KL3	150	4.0600	.77918	.06362
KL4	150	3.7133	.93648	.07646
KL5	150	3.6267	.97311	.07945
KL6	150	3.9200	.81529	.06657
KL7	150	4.0200	.83119	.06787
KL8	150	4.0400	.77615	.06337
KL9	150	3.6333	.83880	.06849
KL10	150	3.6933	.94795	.07740
KL11	150	3.9267	.89815	.07333
KL12	150	3.9133	.81047	.06617
KL13	150	3.8533	.90031	.07351
KL	150	3.8533	.63045	.05148

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL1	48.136	149	.000	3.64667	3.4970	3.7964
KL2	64.245	149	.000	4.04667	3.9222	4.1711
KL3	63.817	149	.000	4.06000	3.9343	4.1857
KL4	48.563	149	.000	3.71333	3.5622	3.8644
KL5	45.645	149	.000	3.62667	3.4697	3.7837
KL6	58.887	149	.000	3.92000	3.7885	4.0515
KL7	59.234	149	.000	4.02000	3.8859	4.1541
KL8	63.750	149	.000	4.04000	3.9148	4.1652
KL9	53.051	149	.000	3.63333	3.4980	3.7687
KL10	47.718	149	.000	3.69333	3.5404	3.8463
KL11	53.545	149	.000	3.92667	3.7818	4.0716
KL12	59.136	149	.000	3.91333	3.7826	4.0441
KL13	52.419	149	.000	3.85333	3.7081	3.9986
KL	74.857	149	.000	3.85333	3.7516	3.9551

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



©

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	2	1.3	1.3	1.3
2.00	15	10.0	10.0	11.3
3.00	43	28.7	28.7	40.0
4.00	64	42.7	42.7	82.7
5.00	26	17.3	17.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	2.7	2.7	2.7
3.00	29	19.3	19.3	22.0
4.00	73	48.7	48.7	70.7
5.00	44	29.3	29.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	2.7	2.7	2.7
3.00	29	19.3	19.3	22.0
4.00	71	47.3	47.3	69.3
5.00	46	30.7	30.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	2	1.3	1.3	1.3
2.00	13	8.7	8.7	10.0
3.00	42	28.0	28.0	38.0
4.00	62	41.3	41.3	79.3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.



5.00	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	21	14.0	14.0	14.7
3.00	40	26.7	26.7	41.3
4.00	59	39.3	39.3	80.7
5.00	29	19.3	19.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	5	3.3	3.3	4.0
3.00	35	23.3	23.3	27.3
4.00	73	48.7	48.7	76.0
5.00	36	24.0	24.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	6	4.0	4.0	4.7
3.00	26	17.3	17.3	22.0
4.00	73	48.7	48.7	70.7
5.00	44	29.3	29.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KL8

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	3.3	3.3
3.00	27	18.0	21.3
4.00	75	50.0	71.3
5.00	43	28.7	100.0
Total	150	100.0	100.0

KL9

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	2	1.3	1.3
2.00	10	6.7	8.0
3.00	48	32.0	40.0
4.00	71	47.3	87.3
5.00	19	12.7	100.0
Total	150	100.0	100.0

KL10

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	3	2.0	2.0
2.00	11	7.3	9.3
3.00	46	30.7	40.0
4.00	59	39.3	79.3
5.00	31	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0

KL11

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7
2.00	9	6.0	6.7
3.00	33	22.0	28.7
4.00	64	42.7	71.3

Dikawatir mengadap sebagian a dan seta d kerya tda s tnt tnpa mencantumkan dan menyebatkan sumber.

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



5.00	43	28.7	28.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	8	5.3	5.3	5.3
3.00	32	21.3	21.3	26.7
4.00	75	50.0	50.0	76.7
5.00	35	23.3	23.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	13	8.7	8.7	8.7
3.00	34	22.7	22.7	31.3
4.00	65	43.3	43.3	74.7
5.00	38	25.3	25.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

b. Kualitas Produk

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KPR1	150	3.8867	.78181	.06383
KPR2	150	3.6267	1.07158	.08749
KPR3	150	4.1133	.74669	.06097
KPR4	150	3.9067	.82207	.06712
KPR5	150	4.0400	.64381	.05257
KPR6	150	3.9933	.68047	.05556
KPR7	150	3.8067	.91002	.07430
KPR8	150	3.8000	.88234	.07204
KPR9	150	4.0533	.72154	.05891
KPR10	150	3.8200	.86754	.07083
KPR11	150	3.9067	.77153	.06300
KPR12	150	3.9000	.77503	.06328
KPR13	150	3.7267	.83463	.06815
KPR	150	3.8908	.59312	.04843

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

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



C

One-Sample Test

Ha (Dokter/Dokter Gigi/Jurimedis-Undang-undang)	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KPR1	60.886	149	.000	3.88667	3.7605	4.0128
KPR2	41.451	149	.000	3.62667	3.4538	3.7996
KPR3	67.469	149	.000	4.11333	3.9929	4.2338
KPR4	58.203	149	.000	3.90667	3.7740	4.0393
KPR5	76.854	149	.000	4.04000	3.9361	4.1439
KPR6	71.874	149	.000	3.99333	3.8835	4.1031
KPR7	51.232	149	.000	3.80667	3.6598	3.9535
KPR8	52.746	149	.000	3.80000	3.6576	3.9424
KPR9	68.801	149	.000	4.05333	3.9369	4.1697
KPR10	53.929	149	.000	3.82000	3.6800	3.9600
KPR11	62.015	149	.000	3.90667	3.7822	4.0311
KPR12	61.630	149	.000	3.90000	3.7750	4.0250
KPR13	54.686	149	.000	3.72667	3.5920	3.8613
KPR	80.341	149	.000	3.89077	3.7951	3.9865

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KPR1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	8	5.3	5.3	5.3
3.00	31	20.7	20.7	26.0
4.00	81	54.0	54.0	80.0
5.00	30	20.0	20.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	6	4.0	4.0	4.0
2.00	19	12.7	12.7	16.7
3.00	31	20.7	20.7	37.3
4.00	63	42.0	42.0	79.3
5.00	31	20.7	20.7	100.0

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



Total	150	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

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

KPR3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	3	2.0	2.0	2.7
3.00	19	12.7	12.7	15.3
4.00	82	54.7	54.7	70.0
5.00	45	30.0	30.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	7	4.7	4.7	5.3
3.00	31	20.7	20.7	26.0
4.00	77	51.3	51.3	77.3
5.00	34	22.7	22.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.7	.7	.7
3.00	25	16.7	16.7	17.3
4.00	91	60.7	60.7	78.0
5.00	33	22.0	22.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.3	1.3	1.3

1. Dianggap 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.



3.00	29	19.3	19.3	20.7
4.00	87	58.0	58.0	78.7
5.00	32	21.3	21.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	14	9.3	9.3	9.3
3.00	37	24.7	24.7	34.0
4.00	63	42.0	42.0	76.0
5.00	36	24.0	24.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	9	6.0	6.0	6.7
3.00	43	28.7	28.7	35.3
4.00	63	42.0	42.0	77.3
5.00	34	22.7	22.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	2.7	2.7	2.7
3.00	23	15.3	15.3	18.0
4.00	84	56.0	56.0	74.0
5.00	39	26.0	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi 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.



KPR10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	12	8.0	8.0	8.0
3.00	36	24.0	24.0	32.0
4.00	69	46.0	46.0	78.0
5.00	33	22.0	22.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	2.7	2.7	2.7
3.00	40	26.7	26.7	29.3
4.00	72	48.0	48.0	77.3
5.00	34	22.7	22.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	4.7	4.7	4.7
3.00	32	21.3	21.3	26.0
4.00	80	53.3	53.3	79.3
5.00	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPR13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	10	6.7	6.7	6.7
3.00	48	32.0	32.0	38.7
4.00	65	43.3	43.3	82.0
5.00	27	18.0	18.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

- 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.



c. Kepuasan Pelanggan

©

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KP1	150	3.6533	.86689	.07078
KP2	150	3.6333	.91532	.07474
KP3	150	3.5667	.97909	.07994
KP4	150	3.6667	.87214	.07121
KP	150	3.6300	.73373	.05991

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	51.614	149	.000	3.65333	3.5135	3.7932
KP2	48.616	149	.000	3.63333	3.4857	3.7810
KP3	44.616	149	.000	3.56667	3.4087	3.7246
KP4	51.491	149	.000	3.66667	3.5260	3.8074
KP	60.592	149	.000	3.63000	3.5116	3.7484

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	3	2.0	2.0	2.0
2.00	8	5.3	5.3	7.3
3.00	49	32.7	32.7	40.0
4.00	68	45.3	45.3	85.3
5.00	22	14.7	14.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	2	1.3	1.3	1.3
2.00	16	10.7	10.7	12.0
3.00	40	26.7	26.7	38.7
4.00	69	46.0	46.0	84.7
5.00	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



C

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	4.0	4.0	4.0
2.00	14	9.3	9.3	13.3
3.00	40	26.7	26.7	40.0
4.00	69	46.0	46.0	86.0
5.00	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.7	.7	.7
2.00	12	8.0	8.0	8.7
3.00	48	32.0	32.0	40.7
4.00	64	42.7	42.7	83.3
5.00	25	16.7	16.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

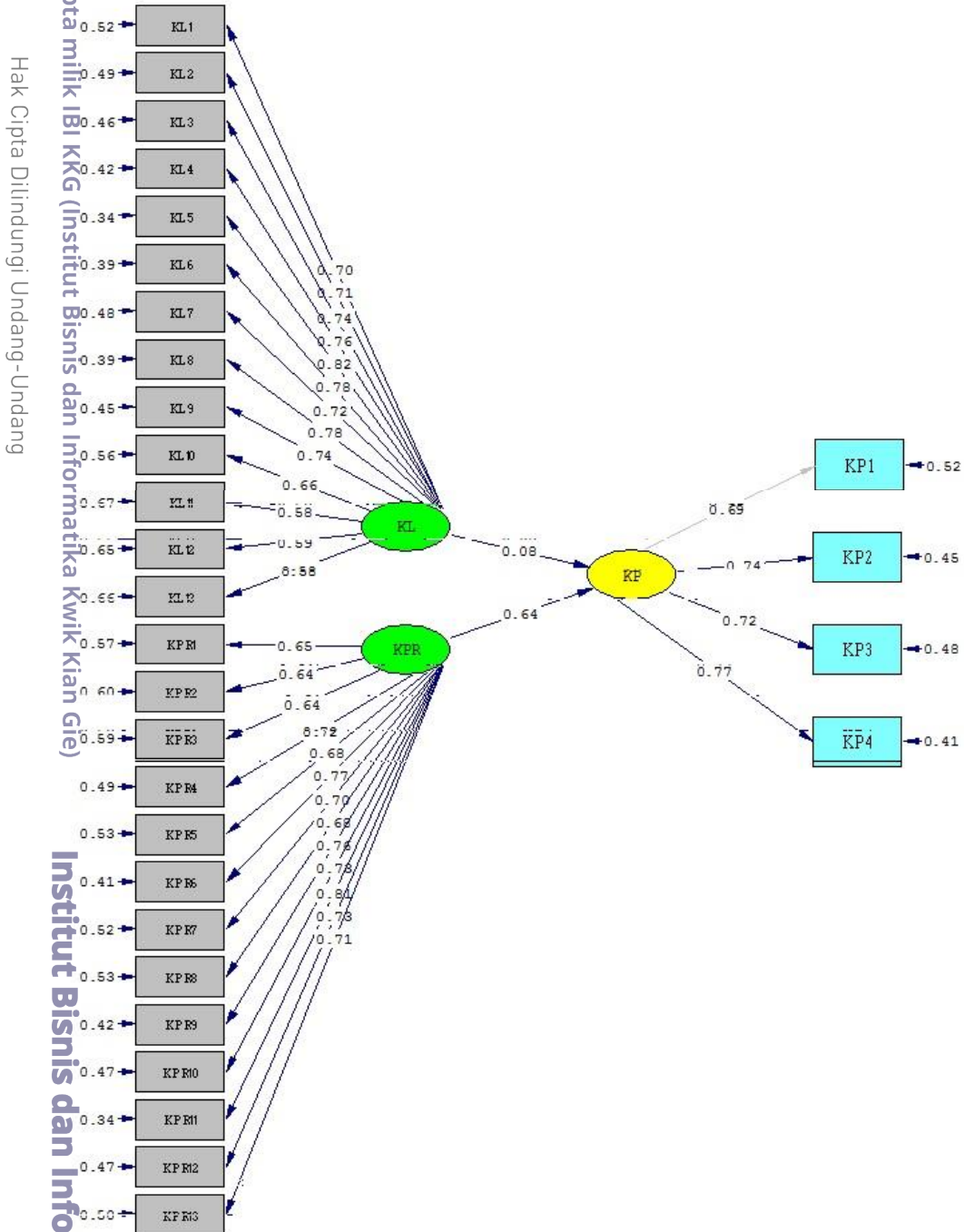
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar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

LAMPIRAN 4

Hasil Pengolahan Data Lisrel 8.80



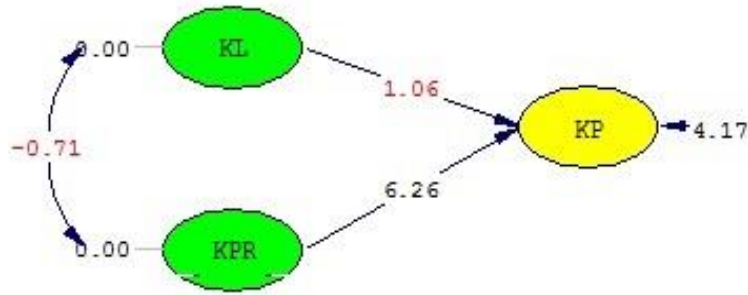
a. Output *standardized solution, basic model*



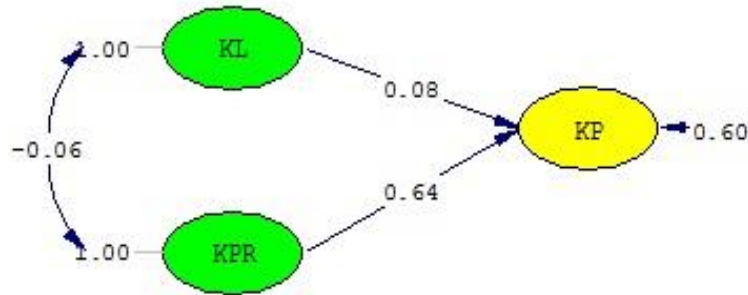
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



b. *T-Value, Structural Model*



c. *Standardized Solution, Structural Model*



d. Tabel perhitungan *Construct Reliability* Kualitas Layanan

Indikator	(λ)	θ
KL1	0.7	0.52
KL2	0.71	0.49
KL3	0.74	0.46
KL4	0.76	0.42
KL5	0.82	0.34
KL6	0.78	0.39
KL7	0.72	0.48
KL8	0.78	0.39
KL9	0.74	0.45
KL10	0.66	0.56
KL11	0.58	0.67
KL12	0.59	0.65
KL13	0.58	0.66
Σ	9.16	6.48
CR	0.928307	

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.



e. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Kualitas Produk

Indikator	(λ)	θ
KPR1	0.65	0.57
KPR2	0.64	0.6
KPR3	0.64	0.59
KPR4	0.72	0.49
KPR5	0.68	0.53
KPR6	0.77	0.41
KPR7	0.7	0.52
KPR8	0.68	0.53
KPR9	0.76	0.42
KPR10	0.73	0.47
KPR11	0.81	0.34
KPR12	0.73	0.47
KPR13	0.71	0.5
Σ	9.22	6.44
CR	0.92958	

f. Tabel Perhitungan *Construct Reliability* Kepuasan Pelanggan

Indikator	(λ)	θ
KP1	0.69	0.52
KP2	0.74	0.45
KP3	0.72	0.48
KP4	0.77	0.41
Σ	2.92	1.86
CR	0.82092	

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LYDIA HADIWIJAYA
 NIM : 22120011
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Alamat lengkap : cluster Palm Spring, 7th Palm Spring II no 21A
 Jakarta Garden City, Cakung - Jakarta
 Kode Pos : 14130
 Telp. Kantor :
 Telp. Rumah : 021 - 22060705
 No. HP : 081212644294


Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

- Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
- Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, September 2016

Yang membuat pernyataan,


 Lydia Hadiwijaya

(Nama Lengkap)

1. Hak cipta dilindungi Undang-undang.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.