



LAMPIRAN 1
PRA KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Business (KSB) yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan topik **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins di Mall Kelapa Gading.”** Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuesioner dibawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. Profil responden

Petunjuk: Berilah tanda silang (X) pada pilihan anda.

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia :

- a. < 17 tahun
- b. 18-25 tahun
- c. 26-35 tahun
- d. 36-45 tahun
- e. ≥ 45 tahun

3. Pekerjaan saat ini :

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Ibu rumah tangga
- e. Lainnya

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-Ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju



I. KUALITAS PRODUK (*PRODUCT QUALITY*)

Penilaian mengenai kualitas produk pada sebuah produk Baskin Robbins

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
A. Bentuk						
1.	Tampilan produk yang disajikan Baskin Robbins menarik perhatian konsumen					
2.	Baskin Robbins menawarkan porsi produk yang sesuai dengan porsi anda					
3.	Menu produk yang ditawarkan Baskin Robbins bervariasi					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
B. Mutu Kinerja						
1.	Rasa produk Baskin Robbins memuaskan konsumen					
2.	Bahan baku yang digunakan Baskin Robbins berkualitas tinggi					
3.	Kombinasi warna produk dalam penyajiannya mampu meningkatkan selera					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
C. Ketahanan						
1.	Produk Baskin Robbins tidak mudah mencair					
2.	Produk Baskin Robbins dapat anda konsumsi dengan baik selang beberapa waktu setelah pembelian					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
D. Kesesuaian dengan spesifikasi						
1.	Rasa yang disajikan Baskin Robbins tidak berubah dari waktu ke waktu					
2.	Kesesuaian produk yang tersaji dengan nama menu yang tertera					
3.	Produk Baskin Robbins dapat bersaing dengan para pesaing					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Fitur						
1.	Toping yang bervariasi pada produk Baskin Robbins menjadi daya tarik lebih bagi konsumen					
2.	Baskin Robbins memiliki berbagai ukuran produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen					

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.



II. KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)

Penilaian mengenai kualitas layanan pada sebuah produk Baskin Robbins

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
A. Bukti Fisik						
1.	Karyawan Baskin Robbins rapih dan professional					
2.	Store Baskin Robbins secara visual menarik perhatian konsumen					
3.	Fasilitas yang disediakan Baskin Robbins memberikan kenyamanan					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
B. Keandalan						
1.	Baskin Robbins selalu konsisten memberikan layanan dengan baik					
2.	Karyawan Baskin Robbins selalu mencatat pesanan dengan tepat					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
C. Daya Tanggap						
1.	Karyawan Baskin Robbins tanggap dalam melayani permintaan konsumen					
2.	Karyawan Baskin Robbins cekatan dalam menghadapi masalah					
3.	Karyawan Baskin Robbins dapat memberikan segala informasi yang dibutuhkan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
D. Jaminan						
1.	Karyawan Baskin Robbins sopan dalam melayani konsumen					
2.	Baskin Robbins meyakinkan produk yang aman bagi konsumennya					
3.	Store Baskin Robbins memberikan tempat yang aman bagi konsumennya					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Empati						
1.	Karyawan Baskin Robbins memahami keinginan konsumen					
2.	Karyawan Baskin Robbins memberikan perhatian individual kepada konsumen					

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.



III. CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)

Penilaian mengenai citra merek pada sebuah produk Baskin Robbins

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
A. Functional Image						
1.	Produk Baskin Robbins memiliki kualitas yang unggul					
2.	Produk Baskin Robbins memiliki karakteristik yang lebih baik daripada pesaing					
3.	Produk Baskin Robbins sudah mendunia					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
B. Affective Image						
1.	Baskin Robbins adalah merek yang baik					
2.	Merek Baskin Robbins memiliki kepribadian yang membedakan dirinya dengan pesaing					
3.	Merek Baskin Robbins tidak mengecewakan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
C. Reputation						
1.	Baskin Robbins adalah salah satu merek yang terbaik dalam bidangnya					
2.	Merek Baskin Robbins sangat kuat di pasar					

IV. KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*)

Penilaian mengenai kepuasan konsumen pada sebuah produk Baskin Robbins

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
A. Kualitas Produk						
1	Kualitas produk Baskin Robbins sesuai dengan harapan konsumen					
2	Konsumen merasa puas dengan daya tahan produk Baskin Robbins					
3	Variasi produk Baskin Robbins memuaskan konsumen					

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

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
B. Harga						
1	Harga produk Baskin Robbins terjangkau					
2	Harga Baskin Robbins bervariasi sesuai kelas produk					
3	Harga produk Baskin Robbins sesuai dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
C. Kualitas Pelayanan						
1	Konsumen merasa puas dengan pelayanan Baskin Robbins yang ramah					
2	Pelayanan Baskin Robbins cepat dan tepat sehingga memuaskan konsumen					
3	Baskin Robbins menyediakan segala kebutuhan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
D. Faktor Emosional						
1	Konsumen merasa bangga dan percaya diri saat mengonsumsi produk Baskin Robbins					
2	Konsumen merasa bangga dan percaya diri menjadi konsumen Baskin Robbins					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Upaya dan Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa						
1	Baskin Robbins memudahkan konsumen dengan menyediakan berbagai cara pembayaran					
2	Baskin Robbins memiliki store dibanyak lokasi sehingga konsumen mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan					

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 2

Data Pra Kuesioner

Kualitas Produk

Resp	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	Total
1	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	59
2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	52
3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	55
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	56
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	58
6	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	55
7	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	55
8	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	57
9	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	58
10	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	57
11	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	55
12	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	44
13	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	48
14	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	59
15	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	49
16	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	39
17	2	3	4	4	4	1	4	2	3	4	4	3	2	40
18	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	49
19	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	42
20	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	44
21	2	2	3	4	1	4	1	1	2	3	2	3	3	31
22	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	51
23	2	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	40
24	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	35
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	48
26	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	35
27	4	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	45
28	5	4	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	49
29	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	41
30	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54

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

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



Data Pra Kuesioner

Kualitas Layanan

Resp	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	44
3	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	5	4	4	53
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
7	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	55
8	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	57
9	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	55
10	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	53
11	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	56
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	42
13	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	46
14	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	42
15	3	3	5	2	2	3	3	3	2	1	3	4	3	37
16	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	44
17	4	5	5	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	47
18	3	1	2	1	3	4	3	3	2	4	1	4	3	34
19	5	3	3	3	5	3	4	4	2	3	2	3	3	43
20	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	48
21	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	47
22	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	41
23	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	55
24	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	55
25	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	44
26	4	3	3	4	1	4	2	2	3	4	4	2	3	39
27	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	53
28	4	3	3	4	1	3	4	4	2	3	3	4	3	41
29	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	46
30	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	55

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

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

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



Data Pra Kuesioner

Citra Merek

Res	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	Total
1	4	4	4	5	4	4	4	4	33
2	4	4	4	4	4	4	5	5	34
3	4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	4	5	5	5	39
6	4	4	5	5	5	5	4	4	36
7	4	4	5	5	5	4	4	5	36
8	4	5	4	4	4	5	4	4	34
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	5	5	5	4	4	4	5	36
11	4	5	5	4	4	4	5	4	35
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	3	4	4	4	3	4	4	29
14	5	5	3	4	5	4	5	5	36
15	3	3	3	4	3	3	4	3	26
16	5	5	2	3	2	4	4	3	28
17	3	4	3	4	3	4	3	4	28
18	5	4	4	5	5	4	4	5	36
19	3	3	4	4	3	4	4	3	28
20	5	3	3	4	3	3	5	4	30
21	3	4	2	3	3	2	3	3	23
22	4	3	4	4	4	4	4	5	32
23	3	4	4	3	4	4	4	4	30
24	4	4	4	4	4	4	5	5	34
25	4	5	3	3	3	4	4	5	31
26	3	2	3	3	4	3	3	3	24
27	4	4	3	5	3	4	5	5	33
28	3	3	3	5	3	4	4	5	30
29	5	4	4	4	4	4	4	3	32
30	5	4	3	4	4	4	4	4	32

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.



Data Pra Kuesioner

Kepuasan Konsumen

©

Resp	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK13	Total
1	4	4	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	46
2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	51
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	50
5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	50
6	5	5	4	2	3	2	4	4	3	4	4	5	5	50
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	52
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	55
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	55
10	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	5	48
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
12	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	43
13	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	46
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	42
15	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	57
16	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	38
17	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	39
18	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	41
19	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	42
20	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	49
21	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	56
22	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	46
23	5	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	5	4	44
24	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	53
25	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	47
26	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	45
27	5	3	3	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	39
28	5	4	4	2	2	3	4	4	5	4	2	4	5	48
29	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	56
30	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	57

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 3

Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner I

Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	13

Correlations

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	SKORT OT
KP1	Pearson Correlation	.40	.31	.43	.44	.38	.37	.37	.50	.51	.30	.26	.45	.645**
	Sig. (2-tailed)	.028	.087	.015	.013	.035	.041	.041	.000	.000	.103	.153	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.40	1	.46	.20	.45	.29	.43	.26	.54	.25	.14	.25	.557**
	Sig. (2-tailed)	.028		.009	.276	.012	.117	.015	.158	.000	.173	.441	.181	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.31	.46	1	.38	.54	.51	.30	.24	.48	.36	.40	.25	.627**
	Sig. (2-tailed)	.087	.009		.036	.000	.000	.107	.190	.000	.050	.025	.169	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.43	.20	.38	1	.64	.56	.46	.43	.40	.56	.60	.27	.718**
	Sig. (2-tailed)	.015	.276	.036		.000	.000	.010	.010	.020	.000	.000	.140	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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 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

KP5	Pearson Correlation	.44	.45	.54	.64	1	.43	.77	.63	.69	.63	.71	.29	.61	.855**
	Sig. (2-tailed)	.013	.012	.002	.000		.018	.000	.000	.000	.000	.000	.117	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.387	.292	.516**	.568**	.430*	.231	.395	.437	.433	.373	.516**	.551**	.741**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.035	.117	.004	.001	.018	.210	.030	.017	.042	.004	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	.375	.438	.303	.465**	.774**	.235	.631	.624	.583	.593	.470**	.494**	.754**	
	Sig. (2-tailed)	.041	.015	.104	.010	.000	.210	.000	.000	.000	.000	.001	.009	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	.376	.264	.246	.439*	.630**	.397	.634**	.541	.476	.551**	.433	.531**	.717**	
	Sig. (2-tailed)	.041	.158	.191	.015	.000	.030	.000	.002	.009	.002	.015	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP9	Pearson Correlation	.500**	.541**	.481**	.409*	.696**	.433*	.625**	.546**	.591	.625**	.351	.610**	.800**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.007	.025	.000	.017	.000	.002	.001	.000	.057	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10	Pearson Correlation	.514**	.255	.360	.565**	.631**	.373*	.587**	.471**	.595**	.551	.188	.588**	.726**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.173	.051	.001	.000	.042	.000	.009	.001	.000	.319	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP11	Pearson Correlation	.305	.146	.409*	.603**	.710**	.516**	.593**	.553**	.620**	.558**	.378*	.474**	.750**	
	Sig. (2-tailed)	.101	.441	.025	.000	.000	.004	.001	.002	.000	.001	.040	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



KP12	Pearson Correlation	.26	.25	.25	.27	.29	.55	.47	.43	.35	.18	.37	1	.42	.547**
	Sig. (2-tailed)	.15	.18	.16	.14	.11	.00	.00	.01	.05	.31	.04		.01	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP13	Pearson Correlation	.45	.52	.59	.57	.61	.74	.49	.53	.61	.58	.47	.42	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.01	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.01		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORT OT	Pearson Correlation	.64	.55	.62	.71	.85	.70	.75	.71	.80	.72	.75	.54	.81	1
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	13

Correlations

KL1	Pearson Correlation	1	.53	.29	.51	.28	.51	.46	.42	.33	.56	.24	.10	.35	.695**
	Sig. (2-tailed)		.00	.11	.00	.13	.00	.01	.01	.07	.00	.20	.59	.05	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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



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

KL2	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Pearson Correlation	.53	.53	.58	.28	.34	.28	.35	.49	.36	.63	.06	.46	.749**
		Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.12	.06	.12	.05	.00	.04	.00	.75	.01	.00
KL3	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
		Pearson Correlation	.29	.53	.30	.11	.23	.22	.00	.21	.16	.56	.30	.20	.517**
KL4	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Sig. (2-tailed)	.11	.00	.09	.53	.21	.23	.99	.26	.39	.00	.10	.26	.003
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL5	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Pearson Correlation	.51	.58	.30	.17	.23	.31	.27	.56	.47	.67	.10	.22	.659**
		Sig. (2-tailed)	.00	.00	.09	.36	.22	.09	.14	.00	.00	.00	.60	.22	.000
KL6	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
		Pearson Correlation	.28	.28	.11	.17	.20	.42	.40	.42	.41	.18	.26	.39	.591**
KL7	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Sig. (2-tailed)	.13	.12	.53	.36	.27	.01	.02	.01	.02	.33	.15	.03	.001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL8	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Pearson Correlation	.51	.34	.23	.23	.20	.26	.14	.32	.45	.23	.14	.43	.546**
		Sig. (2-tailed)	.00	.06	.21	.22	.27	.15	.43	.08	.01	.21	.44	.01	.002
KL7	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
		Pearson Correlation	.46	.28	.22	.31	.42	.26	.53	.26	.24	.04	.38	.26	.565**
KL8	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Sig. (2-tailed)	.01	.12	.23	.09	.01	.15	.00	.16	.20	.80	.03	.15	.001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL8	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Pearson Correlation	.42	.35	.00	.27	.40	.14	.53	.23	.38	.26	.34	.39	.587**
		Sig. (2-tailed)	.01	.05	.99	.14	.02	.43	.00	.21	.03	.16	.06	.03	.001
KL8	Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

1. Ditayang 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 milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KL9	Pearson Correlation	.33	.49	.21	.56	.42	.32	.26	.23	1	.54	.51	.15	.31	.685**
	Sig. (2-tailed)	3	6**	0	3**	8*	1	2	2		0**	9**	6	3	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL10	Pearson Correlation	.56	.36	.16	.47	.41	.45	.24	.38	.54	1	.38	.09	.30	.686**
	Sig. (2-tailed)	7**	9*	2	6**	1*	0*	0	2*	0**		1*	2	9	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL11	Pearson Correlation	.24	.63	.56	.67	.18	.23	.04	.26	.51	.38	1	.20	.49	.685**
	Sig. (2-tailed)	0	5**	0**	1**	1	2	7	1	9**	1*		8	2**	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL12	Pearson Correlation	.10	.06	.30	.10	.26	.14	.38	.34	.15	.09	.20	1	.43	.400*
	Sig. (2-tailed)	1	1	0	0	5	4	2*	3	6	2	8		7*	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL13	Pearson Correlation	.35	.46	.20	.22	.39	.43	.26	.39	.31	.30	.49	.43	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	0	1*	9	9	5*	9*	7	2*	3	9	2**	7*		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKOR OT	Pearson Correlation	.69	.74	.51	.65	.59	.54	.56	.58	.68	.68	.68	.40	.64	1
	Sig. (2-tailed)	5**	9**	7**	9**	1**	6**	5**	7**	5**	6**	5**	0*	6**	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



Uji Validitas dan Reliabilitas

Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	8

Correlations

	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	SKORTOT
CM1 Pearson Correlation	1	.556**	.194	.323	.344	.452*	.583**	.351	.662**
CM1 Sig. (2-tailed)		.001	.305	.082	.063	.012	.001	.057	.000
CM1 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM2 Pearson Correlation	.556**	1	.282	.186	.213	.551**	.416*	.386*	.636**
CM2 Sig. (2-tailed)	.001		.132	.326	.259	.002	.022	.035	.000
CM2 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM3 Pearson Correlation	.194	.282	1	.602**	.699**	.601**	.383*	.418*	.746**
CM3 Sig. (2-tailed)	.305	.132		.000	.000	.000	.037	.021	.000
CM3 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM4 Pearson Correlation	.323	.186	.602**	1	.484**	.504**	.431*	.581**	.720**
CM4 Sig. (2-tailed)	.082	.326	.000		.007	.004	.017	.001	.000
CM4 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM5 Pearson Correlation	.344	.213	.699**	.484**	1	.432*	.274	.458*	.697**
CM5 Sig. (2-tailed)	.063	.259	.000	.007		.017	.143	.011	.000
CM5 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM6 Pearson Correlation	.452*	.551**	.601**	.504**	.432*	1	.418*	.462*	.776**
CM6 Sig. (2-tailed)	.012	.002	.000	.004	.017		.022	.010	.000
CM6 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM7 Pearson Correlation	.583**	.416*	.383*	.431*	.274	.418*	1	.577**	.702**
CM7 Sig. (2-tailed)	.001	.022	.037	.017	.143	.022		.001	.000
CM7 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CM8 Pearson Correlation	.351	.386*	.418*	.581**	.458*	.462*	.577**	1	.743**
CM8 Sig. (2-tailed)	.057	.035	.021	.001	.011	.010	.001		.000
CM8 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SKORTOT Pearson Correlation	.662**	.636**	.746**	.720**	.697**	.776**	.702**	.743**	1
SKORTOT Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
SKORTOT N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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.



Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	13

Correlations

	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK13	SKORT OT
KK1	Pearson Correlation	.428*	.509**	-.057	-.171	-.119	.212	.248	.190	.355	.262	.367*	.693**	.453*
	Sig. (2-tailed)	.018	.004	.767	.365	.532	.262	.186	.316	.054	.162	.046	.000	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	.428*	.691**	.072	.071	-.069	.602**	.427*	.506**	.301	.423*	.582**	.637**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.710	.708	.719	.000	.019	.004	.106	.020	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	.509**	.691**	.722**	.287	.166	.103	.590**	.502**	.368	.144	.264	.634**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.124	.381	.587	.000	.004	.046	.435	.158	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	.057	.072	.287	.748**	.801**	.352	.172	.190	.092	.247	.243	.174	.640**
	Sig. (2-tailed)	.767	.710	.124	.000	.000	.053	.369	.309	.634	.188	.196	.357	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KK5	Pearson Correlation	.171	.072	.166	.748**	.801**	.352	.172	.190	.092	.247	.243	.174	.485**
	Sig. (2-tailed)	.365	.708	.381	.000	.000	.446	1.000	.618	.651	.247	.261	.388	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	-	-	.10	.80	.61		.16	.12	.30	.25	.25	.06	.07					
	Correlati	.11	.06	.03	.11*	.07**	1	.07	.05	.08	.08	.03	.00	.01					.554**
	Sig. (2-	.53	.71	.58	.00	.00		.37	.52	.09	.16	.17	.75	.70					.001
	tailed)	2	9	7	0	0		8	7	7	8	7	2	7					30
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.21	.60	.59	.35	.14	.16		.30	.37	.17	.27	.31	.34					.588**
	Correlati	.21	.60	.59	.35	.14	.16	1	.30	.37	.17	.27	.31	.34					.588**
	Sig. (2-	.26	.00	.00	.05	.44	.37		.10	.04	.34	.14	.08	.05					.001
	tailed)	2	0	1	7	6	8		1	3	9	0	8	9					.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.24	.42	.50	.17	.00	.12	.30		.41	.16	.32	.43	.26					.524**
	Correlati	.24	.42	.50	.17	.00	.12	.30	1	.41	.16	.32	.43	.26					.524**
	Sig. (2-	.18	.01	.00	.36	1.0	.52	.10		.02	.39	.07	.01	.16					.003
	tailed)	6	9	5	3	00	7	1		3	5	8	6	4					.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.19	.50	.36	.19	.09	.30	.37	.41		.31	.26	.17	.29					.562**
	Correlati	.19	.50	.36	.19	.09	.30	.37	.41	1	.31	.26	.17	.29					.562**
	Sig. (2-	.31	.00	.04	.30	.61	.09	.04	.02		.09	.15	.36	.11					.001
	tailed)	6	4	6	9	8	7	3	3		4	6	4	2					.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.35	.30	.14	.09	-	.25	.17	.16	.31		.66	.13	.43					.513**
	Correlati	.35	.30	.14	.09	.08	.25	.17	.16	.31	1	.66	.13	.43					.513**
	Sig. (2-	.05	.10	.43	.63	.65	.16	.34	.39	.09		.00	.47	.01					.004
	tailed)	4	6	5	4	1	8	9	5	4		0	0	6					.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.26	.42	.26	.24	.21	.25	.27	.32	.26	.66		.31	.48					.649**
	Correlati	.26	.42	.26	.24	.21	.25	.27	.32	.26	.66	1	.31	.48					.649**
	Sig. (2-	.16	.02	.15	.18	.24	.17	.14	.07	.15	.00		.09	.00					.000
	tailed)	2	0	8	8	7	7	0	8	6	0		5	6					.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.36	.58	.63	.24	.21	.06	.31	.43	.17	.13	.31		.65					.625**
	Correlati	.36	.58	.63	.24	.21	.06	.31	.43	.17	.13	.31	1	.65					.625**
	Sig. (2-	.04	.00	.00	.19	.26	.75	.08	.01	.36	.47	.09		.00					.000
	tailed)	6	1	0	6	1	2	8	6	4	0	5		.00					.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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



Pearson Correlation	.69	.63	.65	.17	.16	.07	.34	.26	.29	.43	.48	.65	1	.722**
	3**	7**	4**	4	3	1	9	1	7	5*	7**	2**		
	.00	.00	.00	.35	.38	.70	.05	.16	.11	.01	.00	.00		.000
Sig. (2-tailed)	0	0	0	7	8	7	9	4	2	6	6	0		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.45	.66	.72	.64	.48	.55	.58	.52	.56	.51	.64	.62	.72	1
	3*	5**	2**	0**	5**	4**	8**	4**	2**	3**	9**	5**	2**	
	.01	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
Sig. (2-tailed)	2	0	0	0	7	1	1	3	1	4	0	0	0	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

KK13

Hak Cipta Milik
SKORT

Hak Cipta Milik
OH

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Undang-Undang
Hak Cipta Milik

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 4 KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Business (KSB) yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan topik **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins di Mall Kelapa Gading.”** Meminta kesediaan waktu dan mengharapkan saudara/i untuk mengisi pra kuesioner dibawah ini. Atas kerja sama dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

B. Profil responden

Petunjuk: Berilah tanda silang (X) pada pilihan anda.

4. Jenis Kelamin :

a. Pria

b. Wanita

5. Usia :

d. < 17 tahun

d. 36-45 tahun

e. 18-25 tahun

e. ≥ 45 tahun

f. 26-35 tahun

6. Pekerjaan saat ini :

d. Pelajar / Mahasiswa

d. Ibu rumah tangga

e. Karyawan

e. Lainnya

f. Wiraswasta

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) atau silang (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-Ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju



IV. KUALITAS PRODUK (*PRODUCT QUALITY*)

Penilaian mengenai kualitas produk pada sebuah produk Baskin Robbins

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
A. Bentuk						
1.	Tampilan produk yang disajikan Baskin Robbins menarik perhatian konsumen					
2.	Baskin Robbins menawarkan porsi produk yang sesuai dengan porsi anda					
3.	Menu produk yang ditawarkan Baskin Robbins bervariasi					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
B. Mutu Kinerja						
1.	Rasa produk Baskin Robbins memuaskan konsumen					
2.	Bahan baku yang digunakan Baskin Robbins berkualitas tinggi					
3.	Kombinasi warna produk dalam penyajiannya mampu meningkatkan selera					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
C. Ketahanan						
1.	Produk Baskin Robbins tidak mudah mencair					
2.	Produk Baskin Robbins dapat anda konsumsi dengan baik selang beberapa waktu setelah pembelian					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
D. Kesesuaian dengan spesifikasi						
1.	Rasa yang disajikan Baskin Robbins tidak berubah dari waktu ke waktu					
2.	Kesesuaian produk yang tersaji dengan nama menu yang tertera					
3.	Produk Baskin Robbins dapat bersaing dengan para pesaing					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Fitur						
1.	Toping yang bervariasi pada produk Baskin Robbins menjadi daya tarik lebih bagi konsumen					
2.	Baskin Robbins memiliki berbagai ukuran produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen					

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.



V. KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY)

Penilaian mengenai kualitas layanan pada sebuah produk Baskin Robbins

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
D. Bukti Fisik						
1.	Karyawan Baskin Robbins rapih dan professional					
2.	Store Baskin Robbins secara visual menarik perhatian konsumen					
3.	Fasilitas yang disediakan Baskin Robbins memberikan kenyamanan					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Keandalan						
1.	Baskin Robbins selalu konsisten memberikan layanan dengan baik					
2.	Karyawan Baskin Robbins selalu mencatat pesanan dengan tepat					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
F. Daya Tanggap						
1.	Karyawan Baskin Robbins tanggap dalam melayani permintaan konsumen					
2.	Karyawan Baskin Robbins cekatan dalam menghadapi masalah					
3.	Karyawan Baskin Robbins dapat memberikan segala informasi yang dibutuhkan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
D. Jaminan						
1.	Karyawan Baskin Robbins sopan dalam melayani konsumen					
2.	Baskin Robbins meyakinkan produk yang aman bagi konsumennya					
3.	Store Baskin Robbins memberikan tempat yang aman bagi konsumennya					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Empati						
1.	Karyawan Baskin Robbins memahami keinginan konsumen					
2.	Karyawan Baskin Robbins memberikan perhatian individual kepada konsumen					

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.



VI. CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*)

Penilaian mengenai citra merek pada sebuah produk Baskin Robbins

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
C. Functional Image						
1.	Produk Baskin Robbins memiliki kualitas yang unggul					
2.	Produk Baskin Robbins memiliki karakteristik yang lebih baik daripada pesaing					
3.	Produk Baskin Robbins sudah mendunia					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
D. Affective Image						
1.	Baskin Robbins adalah merek yang baik					
2.	Merek Baskin Robbins memiliki kepribadian yang membedakan dirinya dengan pesaing					
3.	Merek Baskin Robbins tidak mengecewakan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
C. Reputation						
1.	Baskin Robbins adalah salah satu merek yang terbaik dalam bidangnya					
2.	Merek Baskin Robbins sangat kuat di pasar					

IV. KEPUASAN KONSUMEN (*CUSTOMER SATISFACTION*)

Penilaian mengenai kepuasan konsumen pada sebuah produk Baskin Robbins

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Kualitas Produk						
1	Kualitas produk Baskin Robbins sesuai dengan harapan konsumen					
2	Konsumen merasa puas dengan daya tahan produk Baskin Robbins					
3	Variasi produk Baskin Robbins memuaskan konsumen					

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

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
F. Harga						
1	Harga produk Baskin Robbins terjangkau					
2	Harga Baskin Robbins bervariasi sesuai kelas produk					
3	Harga produk Baskin Robbins sesuai dan memuaskan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
G. Kualitas Pelayanan						
1	Konsumen merasa puas dengan pelayanan Baskin Robbins yang ramah					
2	Pelayanan Baskin Robbins cepat dan tepat sehingga memuaskan konsumen					
3	Baskin Robbins menyediakan segala kebutuhan konsumen					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
H. Faktor Emosional						
1	Konsumen merasa bangga dan percaya diri saat mengonsumsi produk Baskin Robbins					
2	Konsumen merasa bangga dan percaya diri menjadi konsumen Baskin Robbins					

No	Keterangan	STS	TS	R	S	SS
E. Upaya dan Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa						
1	Baskin Robbins memudahkan konsumen dengan menyediakan berbagai cara pembayaran					
2	Baskin Robbins memiliki store dibanyak lokasi sehingga konsumen mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan					

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 5

Data Kuesioner

Kualitas Produk

Resp	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	Total
1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	53
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	51
3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	55
4	4	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	2	3	43
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
8	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	53
9	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	60
10	4	5	4	3	4	2	4	5	3	4	2	4	5	49
11	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	58
12	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	2	3	4	48
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
14	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	57
15	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	56
16	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	54
17	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	53
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
19	5	4	5	4	3	2	3	4	5	5	3	2	4	49
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
21	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	51
22	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	61
23	4	4	3	5	4	5	2	3	3	4	5	4	3	49
24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	55
25	4	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	51
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
28	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	54
29	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	40
30	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	59
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
32	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	57
33	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	54
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
35	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	50
36	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	46
37	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	46
38	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50
39	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	56

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



40	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	44
41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	58
42	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
43	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	2	5	55
44	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	2	5	55
45	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	55
46	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	51
47	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	54
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	56
49	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	2	4	47
50	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	63
51	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	63
52	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	44
53	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	41
54	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	49
55	2	4	3	5	2	4	2	3	4	5	4	2	5	45
56	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	42
57	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	42
58	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	42
59	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	52
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
61	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	53
62	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	43
63	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	55
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
65	3	2	3	3	2	1	2	2	1	3	4	3	2	31
66	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	47
67	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	59
68	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	1	3	44
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
70	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	55
71	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	55
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
73	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	48
74	4	2	1	5	3	4	1	2	5	4	4	5	4	44
75	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	60
76	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	54
77	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	56
78	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	60
79	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	3	5	54
80	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	55
81	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	55
82	4	2	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5	5	50
83	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	52
84	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	53

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



85	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	61
86	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	52
87	4	2	4	4	4	5	2	4	4	5	4	3	4	49
88	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	55
89	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	53
90	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	49
91	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	56
92	4	5	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	50
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	53
95	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	54
96	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	56
97	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	50
98	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	52
99	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	56
100	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	52

Kualitas Layanan

Resp	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	50
2	3	4	4	4	1	1	4	3	1	1	4	3	3	36
3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	47
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	43
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
6	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	45
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
8	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	61
9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	61
10	4	3	4	5	4	2	5	4	4	5	4	3	4	51
11	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	57
12	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	4	5	5	52
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
14	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	57
15	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	53
16	4	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	51
17	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	61
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	63
19	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	52
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
22	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	56
23	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	47
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	50
25	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Hak Cipta milik IBIKKG (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.



26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	53
28	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	2	51
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	49
30	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	51
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
35	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	2	2	43
36	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	47
37	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	47
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
39	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	45
40	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	42
41	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	50
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
43	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	58
44	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	58
45	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	59
46	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	44
47	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	47
48	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
49	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	54
50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
52	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	47
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
54	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	44
55	3	2	1	3	4	3	4	1	5	4	5	3	2	40
56	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48
57	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48
58	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48
59	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	48
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
62	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	51
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	49
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
65	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	30
66	4	5	3	3	5	5	2	5	5	5	4	4	4	54
67	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62
68	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	48
69	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	47
70	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	56

1. Urut-urutan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



71	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	53
72	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	41
73	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
74	4	1	2	4	5	4	4	5	4	4	1	4	2	44
75	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	52
76	5	4	3	4	5	3	2	4	5	4	4	5	3	51
77	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	53
78	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	61
79	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	55
80	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	57
81	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	57
82	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	58
83	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	56
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
85	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	55
86	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	54
87	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	55
88	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	60
89	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	56
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	50
91	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
92	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	54
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
94	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	54
95	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	54
96	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	52
97	5	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	2	4	47
98	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	44
99	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	51
100	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	55

1. Urut-urutan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

Citra Merek

Resp	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	CM7	CM8	Total
1	5	5	5	5	3	4	5	5	37
2	3	3	2	4	4	2	3	3	24
3	5	4	5	5	5	4	3	3	34
4	4	3	5	3	3	3	2	3	26
5	4	3	5	5	4	4	4	4	33
6	3	4	4	3	4	4	3	4	29
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	4	5	4	5	4	5	5	37
10	2	4	5	4	3	4	5	5	32
11	5	4	5	5	4	5	4	4	36



12	3	4	5	4	4	4	5	5	34
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	4	5	4	4	5	4	4	4	34
15	4	4	5	4	4	4	4	4	33
16	4	4	4	4	4	4	5	5	34
17	5	5	5	5	4	5	4	3	36
18	5	5	5	5	5	4	5	5	39
19	5	5	4	4	3	5	4	2	32
20	4	4	3	4	3	3	3	3	27
21	4	2	4	5	4	4	3	3	29
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	3	3	3	4	4	3	3	27
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	5	4	4	4	5	5	35
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	3	4	3	3	3	4	4	28
29	3	3	3	4	3	4	4	3	27
30	4	4	5	5	5	5	5	5	38
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	4	4	5	5	4	4	4	4	34
33	5	4	4	4	4	4	4	4	33
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	5	3	3	4	3	4	4	5	31
36	4	3	4	4	3	4	4	4	30
37	4	3	4	4	3	4	4	4	30
38	4	3	4	4	3	4	3	3	28
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	3	4	4	3	3	3	3	3	26
41	4	3	4	4	5	4	4	4	32
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	5	4	5	5	4	4	5	5	37
44	5	4	5	5	4	4	5	5	37
45	5	4	5	5	4	3	4	5	35
46	4	3	4	4	4	4	4	4	31
47	4	4	4	4	4	5	4	5	34
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	4	4	3	4	3	4	4	3	29
50	5	5	4	5	4	5	5	5	38
51	5	5	4	5	4	5	5	5	38
52	4	3	4	5	4	4	3	4	31
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	5	4	2	2	5	4	2	1	25
56	4	3	4	4	3	3	3	2	26

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



57	4	3	4	4	3	3	3	2	26
58	4	3	4	4	3	3	3	2	26
59	4	3	5	5	4	4	5	5	35
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	4	4	5	5	4	4	4	4	34
62	3	5	4	3	4	5	4	4	32
63	4	4	5	4	4	3	5	5	34
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	3	3	3	3	2	2	3	3	22
66	3	2	5	4	3	3	2	4	26
67	5	4	4	4	4	4	4	5	34
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	4	4	4	4	4	5	33
71	4	4	4	4	4	3	4	5	32
72	4	3	5	3	3	3	3	3	27
73	5	4	5	5	4	4	4	4	35
74	4	2	2	3	4	2	5	4	26
75	4	4	3	4	3	4	4	4	30
76	4	4	3	4	5	5	2	4	31
77	4	4	5	5	5	4	4	4	35
78	4	3	4	4	4	4	4	4	31
79	5	3	3	5	3	4	4	5	32
80	5	5	3	3	4	1	4	2	27
81	5	4	4	5	4	3	4	3	32
82	4	4	5	5	5	4	3	4	34
83	4	5	5	4	5	4	4	3	34
84	4	4	3	4	4	5	4	4	32
85	5	4	4	4	5	5	5	4	36
86	4	3	4	4	5	4	4	4	32
87	4	5	4	4	5	4	3	4	33
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	4	4	4	4	4	5	4	4	33
90	4	5	4	4	5	4	4	4	34
91	4	4	5	4	5	5	4	4	35
92	5	4	5	4	3	4	4	5	34
93	4	5	5	5	4	4	5	5	37
94	5	4	4	4	4	4	5	4	34
95	4	4	5	4	4	4	4	5	34
96	5	5	4	4	4	5	4	4	35
97	4	4	4	4	3	4	5	4	32
98	4	4	4	4	4	4	5	5	34
99	3	5	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	5	4	4	4	5	5	35

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

Kepuasan Konsumen

Resp	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	KK11	KK12	KK13	Total
1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	43
2	3	5	5	5	5	2	2	2	3	3	4	4	4	47
3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	39
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	43
5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
6	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	46
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
8	4	4	5	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	51
9	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	59
10	4	3	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	3	49
11	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	58
12	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	55
13	5	5	5	1	1	3	5	5	3	5	3	5	5	51
14	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	57
15	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	55
16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	55
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
19	3	3	5	4	5	5	4	4	3	5	2	5	4	52
20	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	36
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	48
22	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	57
23	3	3	4	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	45
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	49
25	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	54
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
28	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	45
29	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39
30	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	53
31	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	61
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	54
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
35	4	4	4	4	2	3	2	4	2	1	2	4	4	40
36	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	53
37	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	53
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	49
39	4	3	5	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	46
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	42
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	49
42	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34

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.



43	5	4	4	2	5	3	5	5	4	4	4	5	5	55
44	5	4	4	2	5	3	5	5	4	4	4	5	5	55
45	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	56
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	52
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
49	4	5	4	2	3	2	5	5	5	3	3	4	4	49
50	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	63
51	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	63
52	5	4	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	49
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
54	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	44
55	4	2	3	1	3	1	3	3	4	5	5	3	4	41
56	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	48
57	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	48
58	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	48
59	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	46
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
61	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	52
62	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	50
63	4	4	3	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	48
64	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
65	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	27
66	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	45
67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	61
68	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	47
69	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	53
70	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	57
71	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	51
72	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
73	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	47
74	4	1	2	1	2	1	5	4	2	2	1	4	4	33
75	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	3	5	49
76	4	5	3	5	4	4	3	5	2	3	4	5	4	51
77	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	55
78	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	56
79	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	57
80	5	5	5	1	2	5	4	4	2	4	4	4	4	49
81	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	54
82	4	2	3	5	2	5	3	3	3	3	3	4	2	42
83	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	56
84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	52
85	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	54
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	54
87	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	45

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.



88	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	48
89	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	55
90	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	48
91	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	54
92	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	55
93	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	43
94	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	52
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	51
96	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	51
97	4	4	2	2	2	3	3	4	4	5	4	3	5	45
98	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	51
99	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	53
100	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	60

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 6

Skor Rata-rata dan Frekuensi

Kualitas Produk

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	14	14.0	14.0	16.0
Valid 4	69	69.0	69.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7.0	7.0	7.0
3	24	24.0	24.0	31.0
Valid 4	44	44.0	44.0	75.0
5	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



© 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.

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	19	19.0	19.0	22.0
4	46	46.0	46.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	14.0	14.0	14.0
4	50	50.0	50.0	64.0
5	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	26	26.0	26.0	28.0
4	44	44.0	44.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	16	16.0	16.0	19.0
4	49	49.0	49.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



© 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.

KP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
3	32	32.0	32.0	39.0
4	48	48.0	48.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	25	25.0	25.0	29.0
4	52	52.0	52.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.0	2.0	3.0
3	18	18.0	18.0	21.0
4	47	47.0	47.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	16	16.0	16.0	16.0
4	40	40.0	40.0	56.0
5	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



© 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.

KP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.0	6.0	6.0
3	14	14.0	14.0	20.0
Valid 4	48	48.0	48.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	9	9.0	9.0	10.0
Valid 3	28	28.0	28.0	38.0
4	38	38.0	38.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	17	17.0	17.0	18.0
Valid 4	48	48.0	48.0	66.0
5	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Layanan

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
3	21	21.0	21.0	22.0
Valid 4	56	56.0	56.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.0	6.0	7.0
Valid 3	21	21.0	21.0	28.0
4	46	46.0	46.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
Valid 3	33	33.0	33.0	38.0
4	43	43.0	43.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

© 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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	23	23.0	23.0	25.0
Valid 4	58	58.0	58.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
Valid 3	17	17.0	17.0	19.0
4	52	52.0	52.0	71.0
5	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
Valid 3	13	13.0	13.0	15.0
4	59	59.0	59.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	24	24.0	24.0	27.0
Valid 4	55	55.0	55.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



© 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.

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	16	16.0	16.0	18.0
4	56	56.0	56.0	74.0
5	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	11	11.0	11.0	13.0
4	59	59.0	59.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	1	1.0	1.0	2.0
3	17	17.0	17.0	19.0
4	50	50.0	50.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
3	21	21.0	21.0	22.0
4	59	59.0	59.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	19	19.0	19.0	21.0
Valid 4	57	57.0	57.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7.0	7.0	7.0
3	25	25.0	25.0	32.0
Valid 4	49	49.0	49.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Citra Merek

CM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	12	12.0	12.0	13.0
Valid 4	56	56.0	56.0	69.0
5	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

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.

CM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	25	25.0	25.0	28.0
Valid 4	50	50.0	50.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	14	14.0	14.0	17.0
Valid 4	45	45.0	45.0	62.0
5	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	13	13.0	13.0	14.0
Valid 4	56	56.0	56.0	70.0
5	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	25	25.0	25.0	26.0
Valid 4	51	51.0	51.0	77.0
5	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

CM6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	16	16.0	16.0	20.0
4	59	59.0	59.0	79.0
5	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	19	19.0	19.0	23.0
4	49	49.0	49.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

CM8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.0	5.0	6.0
3	18	18.0	18.0	24.0
4	43	43.0	43.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Konsumen

KK1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	16	16.0	16.0	16.0
4	60	60.0	60.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	14	14.0	14.0	18.0
4	58	58.0	58.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	18	18.0	18.0	22.0
4	50	50.0	50.0	72.0
5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	6.0	6.0	6.0
2	18	18.0	18.0	24.0
3	24	24.0	24.0	48.0
4	36	36.0	36.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

KK5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3.0	3.0	3.0
2	10	10.0	10.0	13.0
3	26	26.0	26.0	39.0
4	43	43.0	43.0	82.0
5	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4.0	4.0	4.0
2	12	12.0	12.0	16.0
3	26	26.0	26.0	42.0
4	42	42.0	42.0	84.0
5	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	14	14.0	14.0	18.0
4	60	60.0	60.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.0	3.0	3.0
3	18	18.0	18.0	21.0
4	57	57.0	57.0	78.0
5	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KK9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.0	4.0	4.0
3	30	30.0	30.0	34.0
Valid 4	52	52.0	52.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	2	2.0	2.0	4.0
Valid 3	20	20.0	20.0	24.0
4	57	57.0	57.0	81.0
5	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.0	2.0	2.0
2	5	5.0	5.0	7.0
Valid 3	22	22.0	22.0	29.0
4	54	54.0	54.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KK12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.0	1.0	1.0
3	13	13.0	13.0	14.0
Valid 4	61	61.0	61.0	75.0
5	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



KK13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.0	2.0	2.0
3	14	14.0	14.0	16.0
Valid 4	50	50.0	50.0	66.0
5	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 7
Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.32991183
	Absolute	.093
Most Extreme Differences	Positive	.053
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		.930
Asymp. Sig. (2-tailed)		.352

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.289	.186		1.555	.123
	AVERAGE.KP	-.125	.076	-.291	-1.647	.103
	AVERAGE.KL	-.025	.069	-.058	-.354	.724
	AVERAGE.CM	.138	.068	.335	2.027	.045

a. Dependent Variable: abs_res

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.



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.798 ^a	.637	.625	.33503	2.064

a. Predictors: (Constant), AVERAGE.CM, AVERAGE.KL, AVERAGE.KP

b. Dependent Variable: AVERAGE.KK

LAMPIRAN 8

Uji Regresi Linier Berganda

Uji Keberartian Model (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.877	3	6.292	56.059	.000 ^b
Residual	10.775	96	.112		
Total	29.652	99			

a. Dependent Variable: AVERAGE.KK

b. Predictors: (Constant), AVERAGE.CM, AVERAGE.KL, AVERAGE.KP

Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.159	.289		.551	.583
AVERAGE.KP	.249	.119	.229	2.103	.038
AVERAGE.KL	.394	.108	.369	3.653	.000
AVERAGE.CM	.284	.106	.274	2.689	.008

a. Dependent Variable: AVERAGE.KK

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.625	.33503

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rommy Setiawan Wijaya
 NIM : 20120101
 Program Studi : Manajemen
 Alamat lengkap : Sunter Hijau 6 Blok. A4 no.6
 Kode Pos : 14350
 Telp. Kantor : _____
 Telp. Rumah : 021-6517687
 No. HP : 081284652378

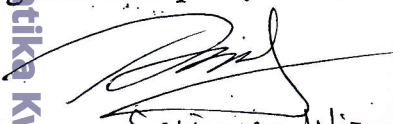
Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. 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, 31 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,


Rommy Setiawan Wijaya
 (Nama Lengkap)

1. Disarankan untuk menuliskan nama lengkap dan alamat lengkap pada surat pernyataan ini.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie