

# LAMPIRAN

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat konsumen untuk menggunakan layanan jasa penerbangan Air Asia. Untuk itu peneliti mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar. Atas bantuan Anda, peneliti ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian :

- Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i
- Pada pernyataan yang sifatnya terbuka, tuliskan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i

#### A. Screening Question

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I pernah menggunakan maskapai penerbangan Air Asia?
  - a. Ya
  - b. Tidak (stop sampai disini, terima kasih)

#### B. Profil Responden

1. Jenis kelamin
  - a. Pria
  - b. Wanita



2. Usia Bapak/Ibu/Saudara/i sekitar

- a.  ≤ 18 tahun
- b. 19-29 tahun
- c. 30-39 tahun
- d. 40-49 tahun
- e. ≥ 50 tahun

3. Pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga
- e. Lainnya (sebutkan) \_\_\_\_\_

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i untuk tabel dibawah ini.

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Ragu – Ragu
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

**KUESIONER**

**F. KUALITAS LAYANAN**

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )						
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Karyawan maskapai penerbangan Air Asia tetap melayani penumpang dengan baik meskipun kondisi sedang ramai.					
2	Karyawan maskapai penerbangan Air Asia dapat memberikan informasi yang tepat mengenai rute, jadwal, informasi bagasi, terminal, dan promo penerbangan.					
3	Maskapai penerbangan Air Asia					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta dimiliki 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.



	memberikan layanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Karyawan Air Asia dengan cepat menanggapi masalah yang dihadapi penumpang Air Asia.					
5	Karyawan Air Asia memiliki respon yang cepat dalam menangani permintaan pelanggan.					
6	Jadwal penerbangan maskapai penerbangan Air Asia selalu tepat waktu.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Karyawan maskapai penerbangan Air Asia memiliki pengetahuan yang baik mengenai layanan yang diberikan kepada penumpang.					
8	Karyawan maskapai penerbangan Air Asia memiliki perilaku yang sopan dan baik kepada pelanggan.					
9	Maskapai penerbangan Air Asia merupakan maskapai yang aman dan jarang mengalami kecelakaan pesawat.					
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Karyawan maskapai penerbangan Air Asia memahami kebutuhan pelanggan.					
11	Maskapai penerbangan Air Asia					

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.



	memberikan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas.					
12	Karyawan maskapai penerbangan Air Asia terbuka terhadap kritik dan saran.					
13	Karyawan maskapai penerbangan Air Asia selalu memberikan sapaan kepada penumpang.					

Benda Berwujud ( <i>Tangibles</i> )						
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
14	Maskapai penerbangan Air Asia menggunakan teknologi yang modern untuk pemesanan tiket.					
15	Pesawat Air Asia memiliki desain yang bagus dan nyaman.					
16	Maskapai penerbangan Air Asia memiliki kursi yang nyaman di dalam pesawat.					

**2. CUSTOMER SATISFACTION**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
17	Maskapai penerbangan Air Asia mampu memberikan pelayanan yang memuaskan para pelanggannya.					
18	Maskapai penerbangan Air Asia memiliki pegawai yang handal dan memuaskan untuk dapat melayani pelanggannya.					

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya 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.  
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



19	Maskapai Air Asia memiliki suasana penerbangan dan fasilitas yang memuaskan.					
20	Maskapai Air Asia menyajikan pelayanan yang ramah dan memuaskan.					
21	Maskapai penerbangan Air Asia memiliki kualitas yang unggul.					

**3. MINAT BELI KONSUMEN**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
22	Saya berminat untuk menggunakan maskapai penerbangan Air Asia sebagai pilihan untuk berpergian.					
23	Saya akan merekomendasikan maskapai penerbangan Air Asia kepada orang lain.					
24	Saya akan menjadikan Air Asia sebagai maskapai penerbangan favorit saya.					
25	Saya mencari informasi tentang maskapai penerbangan Air Asia.					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan 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

HASIL DATA KUESIONER



© HAK CIPTA Dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kualitas Layanan

No. Responden	R1	R2	R3	D1	D2	D3	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	T1	T2	T3
1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	5
6	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3
8	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
9	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	1	2	2	3	2	3	2	2	5	3	3	3	2	2	2	2
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
12	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	5	3	3
13	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
14	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3
15	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	2
17	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
18	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
27	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
28	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
29	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4
31	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
32	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
35	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3
36	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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



38	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
40	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
42	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
43	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5
44	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3
45	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
46	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
47	5	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1
48	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	5	4	3	4
49	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5	5	3	2
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4
53	3	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4
54	3	2	4	1	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	1	3
55	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2
57	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
58	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2
61	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2
64	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2	2	5	2	3
66	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4
68	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2
70	4	4	4	3	3	2	5	5	4	4	3	4	5	5	3	1
71	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
72	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
73	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
74	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2
75	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3
77	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4
78	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3
82	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3

**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.





83	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
84	3	4	3	4	3	4	2	5	3	3	2	3	3	3	4	1
85	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1
86	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5
87	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
90	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4
91	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
92	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
93	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
94	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
95	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
100	3	2	4	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2
101	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5
102	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	3	3
103	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
104	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
105	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
106	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
107	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2
109	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3
110	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	4	2	1	5	4	3	1	4	1	2	4	4	2	4	4	1
117	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
118	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3
119	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2	4	1	1
120	4	4	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	5	3	3	2
121	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
122	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
123	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4
125	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
126	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
127	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsnis 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.



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

Kepuasan Konsumen

No. Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4
4	2	2	3	3	3
5	3	3	4	3	3
6	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	3	3	2	4	3
9	4	4	4	4	4
10	3	3	3	2	2
11	4	4	3	3	3
12	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4

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



17	4	3	3	3	3
18	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3
26	3	3	4	4	3
27	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4
29	2	2	2	2	2
30	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5
34	4	4	3	4	4
35	3	3	3	4	3
36	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4
38	4	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4
40	3	3	4	3	4
41	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4
43	4	5	5	5	4
44	4	4	4	4	3
45	5	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3
47	4	5	1	4	4
48	2	3	3	3	3
49	4	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4
52	5	4	4	5	4
53	3	3	3	3	2
54	4	2	3	1	2
55	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4
58	4	4	4	5	4
59	4	4	4	5	4
60	3	3	3	3	3
61	4	5	4	4	4

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsnis 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.



62	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	3
64	3	3	3	3	3
65	3	4	3	4	3
66	5	5	5	5	5
67	4	5	5	5	4
68	2	2	3	3	3
69	3	4	3	4	3
70	3	3	3	4	2
71	4	4	4	5	4
72	3	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4
74	3	4	3	4	4
75	3	3	3	3	3
76	4	4	3	4	5
77	3	3	3	4	2
78	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3
84	3	2	3	4	3
85	4	4	3	4	3
86	5	4	3	3	3
87	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3
90	4	5	3	5	3
91	4	4	3	4	3
92	4	4	4	4	4
93	5	4	5	5	5
94	4	4	3	4	3
95	3	4	4	4	3
96	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	3
98	3	3	3	3	3
99	4	4	4	5	4
100	3	3	2	2	3
101	5	5	5	5	4
102	4	4	4	4	4
103	2	1	2	1	1
104	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3
106	4	4	4	4	4

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsnis 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.



107	2	4	4	4	3
108	4	4	4	4	4
109	5	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3
116	1	2	1	3	1
117	4	4	3	3	2
118	3	5	4	4	3
119	4	4	4	4	3
120	3	3	3	3	4
121	4	3	4	4	4
122	5	4	4	5	4
123	4	4	4	4	4
124	4	5	5	5	4
125	3	3	4	4	3
126	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	2
128	3	4	3	3	3
129	4	4	3	4	4
130	3	3	2	4	2
131	3	4	4	4	3
132	3	4	4	4	3
133	3	4	4	4	3
134	3	3	3	2	3
135	5	5	4	5	4
136	4	4	4	4	4
137	5	4	4	4	4
138	4	4	4	4	3
139	4	4	5	4	4
140	4	3	4	4	4
141	5	4	4	4	3
142	4	4	4	4	4
143	3	3	4	4	4
144	4	5	4	5	1
145	3	4	3	4	2
146	2	3	4	5	1
147	4	4	3	4	4
148	3	4	3	4	3
149	5	4	4	5	4
150	3	3	4	5	3

(C)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



### Minat Beli Konsumen

No. Responden	M1	M2	M3	M4
1	5	5	5	5
2	4	3	3	2
3	4	3	3	3
4	3	3	3	4
5	3	3	3	2
6	5	5	4	4
7	4	4	4	4
8	4	3	3	4
9	4	3	3	4
10	3	3	3	2
11	4	4	4	3
12	4	4	4	4
13	4	4	3	3
14	4	4	3	4
15	3	3	3	4
16	4	4	3	4
17	4	3	2	4
18	5	5	5	5
19	3	4	3	3
20	3	3	2	1
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	3	4
24	4	4	4	4
25	3	4	3	3
26	4	4	4	5
27	4	4	3	3
28	4	4	3	3
29	2	2	2	2
30	3	4	2	4
31	5	5	5	5
32	4	4	4	3
33	5	5	5	5
34	4	3	4	3
35	3	3	3	4
36	3	4	3	3
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4
39	4	4	3	4
40	5	5	4	3
41	4	4	4	4

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsnis 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.



87	2	3	2	3
88	4	4	2	2
89	4	4	3	4
90	4	4	3	4
91	4	4	3	3
92	5	5	5	5
93	5	4	4	3
94	4	4	3	4
95	4	4	3	3
96	3	3	2	2
97	3	4	3	3
98	3	3	3	3
99	4	4	4	3
100	2	2	2	3
101	4	4	4	4
102	4	4	3	5
103	2	1	2	1
104	4	3	3	4
105	4	3	2	3
106	4	4	3	4
107	4	3	2	2
108	4	4	4	4
109	4	4	3	3
110	4	4	4	4
111	5	5	5	4
112	3	3	3	3
113	4	4	4	5
114	4	4	4	4
115	4	4	4	4
116	3	1	1	4
117	3	3	2	3
118	5	5	4	3
119	4	4	4	4
120	5	4	3	3
121	3	2	2	2
122	4	4	4	4
123	4	4	4	4
124	4	5	4	5
125	4	3	3	4
126	2	2	1	3
127	4	3	3	4
128	4	4	4	4
129	3	4	4	4
130	3	2	2	3
131	3	2	3	2

**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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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





LAMPIRAN 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS



Hak cipta dimiliki IBK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

a. Kualitas Layanan

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
R1	150	3.66	.776	.063
R2	150	3.69	.777	.063
R3	150	3.57	.838	.068
D1	150	3.47	.880	.072
D2	150	3.61	.775	.063
D3	150	3.41	.875	.071
A1	150	3.76	.800	.065
A2	150	4.02	.700	.057
A3	150	3.36	.929	.076
E1	150	3.67	.739	.060
E2	150	3.73	.774	.063
E3	150	3.69	.741	.061
E4	150	3.93	.849	.069
T1	150	4.04	.750	.061
T2	150	3.52	.809	.066
T3	150	3.37	.965	.079

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
R1	57.786	149	.000	3.660	3.53	3.79
R2	58.236	149	.000	3.693	3.57	3.82
R3	52.210	149	.000	3.573	3.44	3.71
D1	48.258	149	.000	3.467	3.32	3.61
D2	57.077	149	.000	3.613	3.49	3.74
D3	47.659	149	.000	3.407	3.27	3.55
A1	57.563	149	.000	3.760	3.63	3.89
A2	70.369	149	.000	4.020	3.91	4.13
A3	44.302	149	.000	3.360	3.21	3.51
E1	60.782	149	.000	3.667	3.55	3.79
E2	59.051	149	.000	3.733	3.61	3.86

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip, menggandakan atau menyalin isi karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebarkan 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.



E3	61.014	149	.000	3.693	3.57	3.81
E4	56.759	149	.000	3.933	3.80	4.07
T1	65.994	149	.000	4.040	3.92	4.16
T2	53.311	149	.000	3.520	3.39	3.65
T3	42.716	149	.000	3.367	3.21	3.52

b. Kepuasan Konsumen

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KP1	150	3.63	.746	.061
KP2	150	3.69	.723	.059
KP3	150	3.61	.732	.060
KP4	150	3.85	.745	.061
KP5	150	3.43	.789	.064

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	59.682	149	.000	3.633	3.51	3.75
KP2	62.561	149	.000	3.693	3.58	3.81
KP3	60.362	149	.000	3.607	3.49	3.72
KP4	63.318	149	.000	3.853	3.73	3.97
KP5	53.209	149	.000	3.427	3.30	3.55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



c. Minat Beli Konsumen

©

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M1	150	3.79	.780	.064
M2	150	3.69	.883	.072
M3	150	3.27	.939	.077
M4	150	3.46	.981	.080

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M1	59.582	149	.000	3.793	3.67	3.92
M2	51.113	149	.000	3.687	3.54	3.83
M3	42.614	149	.000	3.267	3.12	3.42
M4	43.217	149	.000	3.460	3.30	3.62

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Dilarang mengutip 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.

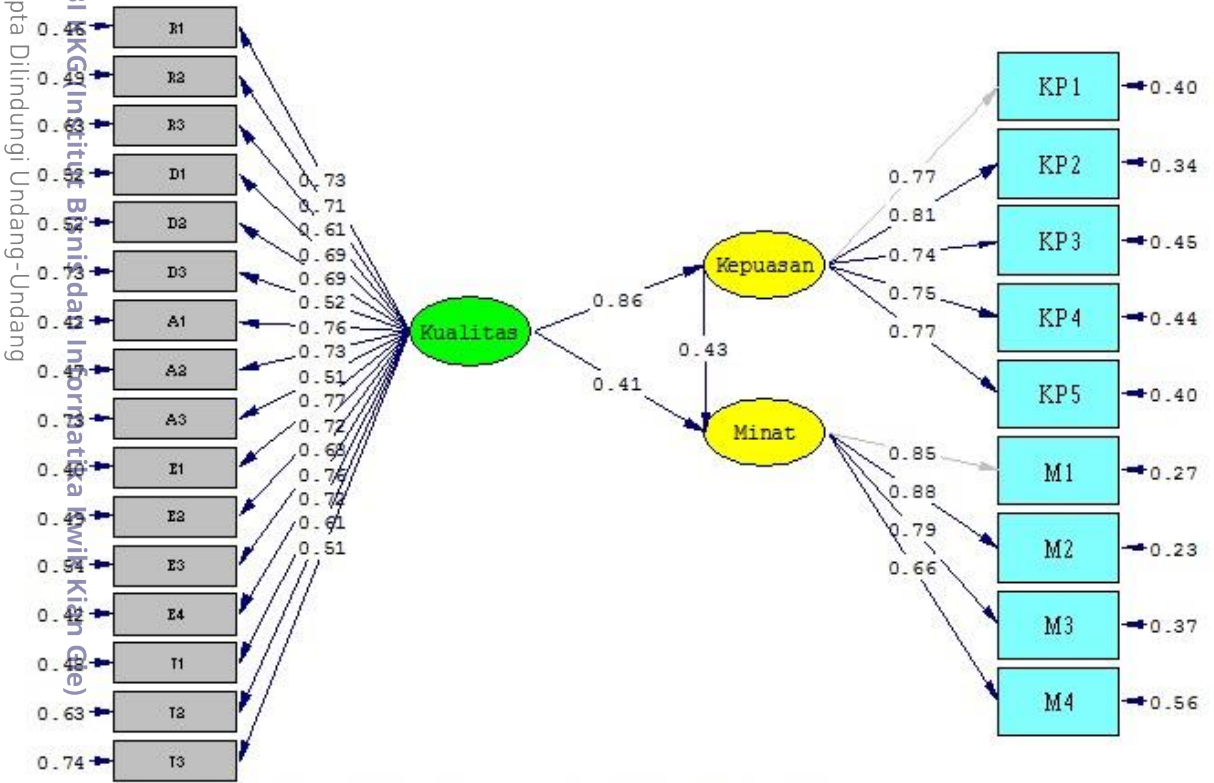
LAMPIRAN 4

HASIL PENGOLAHAN DATA LISREL 8.80

© Hak cipta milik IBI

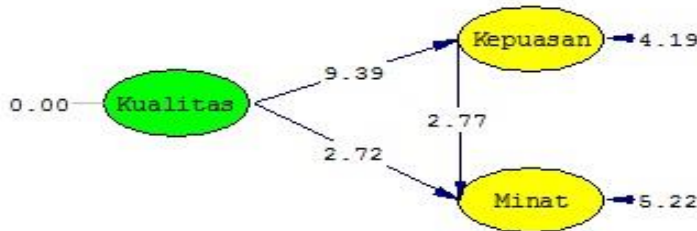
a. Output Basic Model Standardized Solution

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Chi-Square=534.33, df=272, P-value=0.00000, RMSEA=0.080

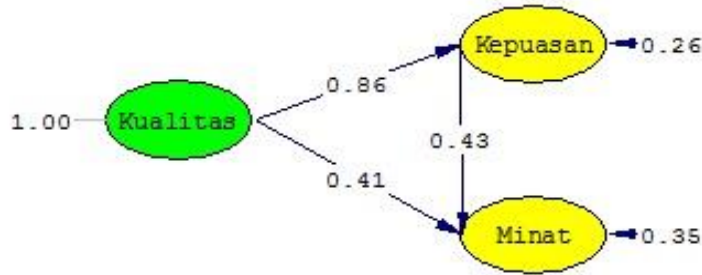
b. Structural Model t-value



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.



c. Structural Model Standardized Solution

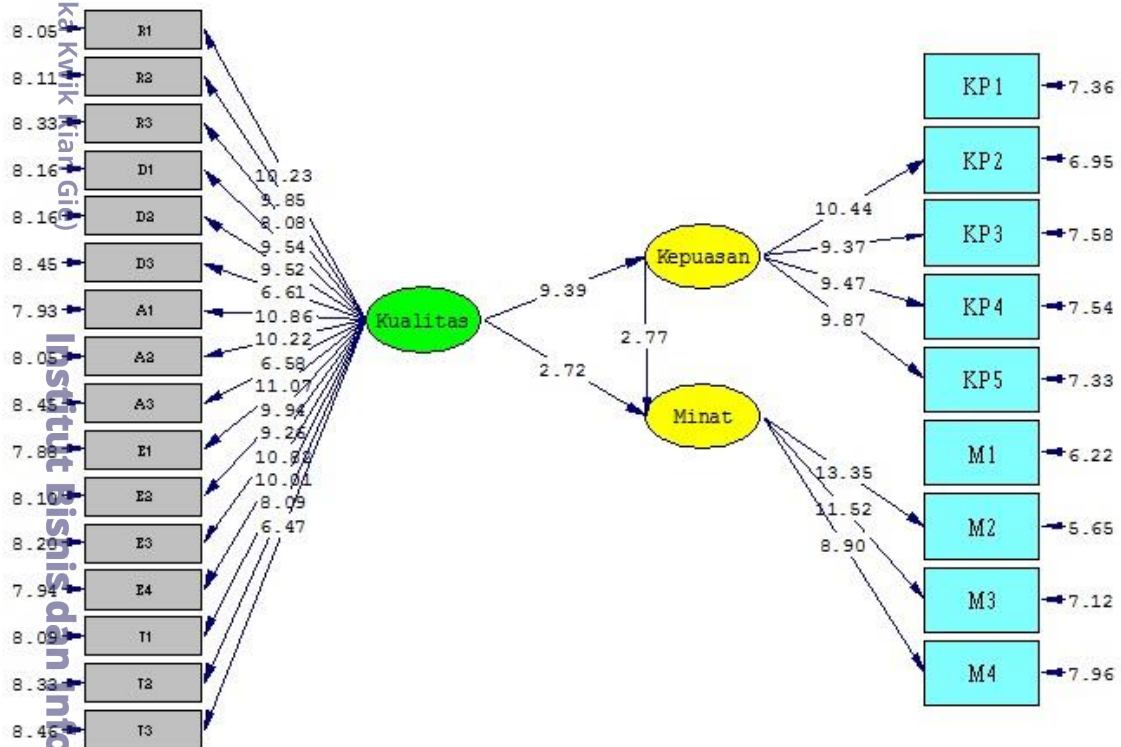


c

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

d. Basic Model T-value



Chi-Square=534.33, df=272, P-value=0.00000, RMSEA=0.080

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



e. *Output Goodness of Fit (GOF)*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 272  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 572.48 (P = 0.0)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 534.33 (P = 0.0)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 262.33  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (200.53 ; 331.92)

Minimum Fit Function Value = 3.84  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.76  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.35 ; 2.23)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.080  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.070 ; 0.090)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.30  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.88 ; 4.76)  
 ECVI for Saturated Model = 4.36  
 ECVI for Independence Model = 64.86

Chi-Square for Independence Model with 300 Degrees of Freedom = 9614.63

Independence AIC = 9664.63  
 Model AIC = 640.33  
 Saturated AIC = 650.00  
 Independence CAIC = 9764.90  
 Model CAIC = 852.90  
 Saturated CAIC = 1953.46,

Normed Fit Index (NFI) = 0.94  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.96  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.85  
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.97  
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.97  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.93

Critical N (CN) = 86.68

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.041  
 Standardized RMR = 0.059  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.78  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.73  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.65

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.

f. Output Direct & Indirect Effect

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**BETA**

	Kepuasan	Minat
Kepuasan	- -	- -
Minat	0.43	- -

**GAMMA**

	Kualitas
Kepuasan	0.86
Minat	0.41

**Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)**

	Kualitas
Kepuasan	0.86
Minat	0.78

**Total and Indirect Effects**

**Total Effects of KSI on ETA**

	Kualitas
Kepuasan	0.85 (0.09) 9.39
Minat	0.77 (0.08) 9.28

**Indirect Effects of KSI on ETA**

	Kualitas
Kepuasan	- -
Minat	0.37 (0.13) 2.76

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.





**Standardized Total and Indirect Effects**

**Standardized Total Effects of KSI on ETA**

	Kualitas
Kepuasan	0.86
Minat	0.78

**Standardized Indirect Effects of KSI on ETA**

	Kualitas
Kepuasan	-
Minat	0.37

**Standardized Total Effects of ETA on ETA**

	Kepuasan	Minat
Kepuasan	-	-
Minat	0.43	-

**© 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 : Yohanes Febrianto  
 NIM : 27120470  
 Program Studi : Manajemen  
 Alamat lengkap : Perumahan Bumi Anggrek Blok P no. 220  
Karang Satria, Bekasi  
 Kode Pos : 17510  
 Telp. Kantor : -  
 Telp. Rumah : 021-8816433  
 No. HP : 085681094512

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, 19 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,

Yohanes Febrianto

(Nama Lengkap)

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

Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie