



LAMPIRAN 1

KUESIONER

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Responden Yth.

Saya adalah mahasiswi Kwik Kian Gie School Of Business jurusan manajemen pemasaran yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Starbucks Coffee di Mall Kelapa Gading”. Oleh karena itu, Saya mengharapkan bantuan Saudara/i untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner ini. Hasil data semata – mata untuk kepentingan penelitian, Saya berharap Saudara/i dapat menjawab kuesioner ini dengan sebenar – benarnya. Atas kesediaan dan partisipasinya, Saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian :

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

A. Profil Responden

1. Jenis kelamin anda

a.Pria

b.Wanita

2. Usia anda

a.≤ 18 tahun

b.19-29 tahun

c.30-39 tahun

d.40-49 tahun

e.≥ 50 tahun

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



3. Pekerjaan anda saat ini

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

4. Berapa kali dalam sebulan anda mengunjungi Starbucks Coffee ?

- a. Tidak setiap bulan
- b. 1 kali
- c. 2-3 kali
- d. 4-5 kali
- e. > 5 kali

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

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

B. KUALITAS LAYANAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Konsistensi karyawan <i>Starbucks Coffee</i> dalam melayani					
2.	Ketepatan karyawan <i>Starbucks Coffee</i> dalam menyediakan pesanan					
3.	Kecepatan karyawan <i>Starbucks Coffee</i> dalam melayani permintaan konsumen					
4.	Karyawan <i>Starbucks Coffee</i> tanggap dalam melayani permintaan konsumen					
5.	Ketanggapan karyawan <i>Starbucks Coffee</i> dalam mengatasi masalah yang timbul					
6.	Karyawan <i>Starbucks Coffee</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam menjawab setiap pertanyaan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



7.	Karyawan <i>Starbucks Coffee</i> sopan dan ramah					
8.	Kemudahan bagi konsumen <i>Starbucks Coffee</i> untuk menyampaikan saran dan kritik					
9.	Karyawan <i>Starbucks Coffee</i> memberikan perhatian dan kepedulian dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen					
10.	<i>Starbucks Coffee</i> senantiasa menjaga kebersihan gerai nya					
11.	Karyawan <i>Starbucks Coffee</i> berpenampilan dan berpakaian rapi					

C. KUALITAS PRODUK

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
12.	Makanan dan minuman yang di tawarkan <i>Starbucks Coffee</i> dapat memenuhi selera konsumen					
13.	Produk <i>Starbucks Coffee</i> yang selalu terjaga (enak)					
14.	Variasi rasa produk <i>Starbucks Coffee</i> yang unik yang menjadi daya tarik lebih untuk konsumen					
15.	Menu <i>Starbucks Coffee</i> yang disajikan beraneka ragam					
16.	Produk yang di sajikan <i>Starbucks Coffee</i> dalam kondisi fresh					
17.	Rasa dari produk <i>Starbucks Coffee</i> yang ditawarkan tidak berubah dari waktu ke waktu					
18.	Produk <i>Starbucks Coffee</i> yang ditawarkan berkualitas sesuai dengan standar					
19.	Penyajian terhadap produk <i>Starbucks Coffee</i> dibuat secara menarik					

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.



D. KEPUASAN KONSUMEN

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
20.	Saya merasa puas dengan keputusan mengkonsumsi produk <i>di Starbucks Coffee</i>					
21.	Saya senang membeli produk <i>Starbucks Coffee</i>					
22.	Saya merasa puas dengan pelayanan saat membeli <i>Starbucks Coffee</i>					
23.	Menjadi pelanggan <i>Starbucks Coffee</i> adalah suatu keputusan yang benar					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 2

Output Rata – rata Butir Pertanyaan Setiap Variabel

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kl1	100	1	5	4.19	.761
kl2	100	2	5	4.38	.708
kl4	100	2	5	4.32	.695
kl5	100	2	5	4.40	.682
kl6	100	2	5	3.99	.689
kl7	100	2	5	4.20	.765
kl8	100	2	5	4.26	.676
kl9	100	3	5	4.27	.649
kl10	100	2	5	4.17	.667
kl11	100	2	5	4.32	.750
kl12	100	3	5	4.34	.623
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kp13	100	2	5	4.27	.723
kp14	100	3	5	4.36	.674
kp15	100	2	5	4.40	.739
kp16	100	3	5	4.39	.601
kp17	100	3	5	4.49	.541
kp18	100	2	5	4.34	.699
kp19	100	3	5	4.39	.650
kp20	100	1	5	4.27	.750
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kepk21	100	1	5	4.43	.714
kepk22	100	2	5	4.30	.689
kepk23	100	3	5	4.47	.627
kepk24	100	2	5	4.30	.759
Valid N (listwise)	100				

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



LAMPIRAN 3
Output Kuesioner Kualitas layanan

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11
1. Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	3	5	3	4	2	3	3	4	3	3
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4
5. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
6. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
7.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5

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.



Output Kuesioner Kualitas Produk

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	4	5	5	4	4	4	4	4
a. Penguatan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	3	4	3	3	3	3	3	2
b. Penguatan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	2	4	4	3	3	4
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	4	4	3	5	4	3	4	5
	4	4	4	4	4	5	5	3
	4	5	4	5	5	5	4	5
	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	4	4	3	3
	5	5	5	5	5	5	5	4
	4	3	3	4	3	2	4	3
	4	4	5	5	5	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	4	3
	4	4	4	4	4	5	5	3
	5	5	5	5	4	5	5	4
	5	5	5	5	5	4	4	4
	5	5	5	5	5	4	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	4
	3	3	4	4	5	5	5	5
	5	4	5	4	5	4	5	4



4	4	5	5	5	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	4	2	3	1
5	5	4	3	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	5	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4
3	3	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



5	4	5	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	4	5	4	5	5	5
4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	5	4	4	3	4
4	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5
3	5	4	4	4	4	3	4
4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	5	4	5
3	3	4	3	4	4	3	4
4	5	4	5	4	4	5	3
4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4

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.

Output Kuesioner Kepuasan Pelanggan

kep1 kep2 kep3 kep4

5	4	5	4
3	3	4	3
4	4	4	4



4	3	5	3
4	4	4	5
5	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	4	4
5	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	4	4
5	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
1	2	3	2
3	4	3	3
4	4	5	5

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

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

5	5
3	3
4	4
5	4
3	3
5	5
5	4
4	4
5	4
4	4
5	5
5	5
4	3
5	5
5	5
5	5
5	5
5	5
5	5
5	5
5	5
5	5
4	4
4	3
4	5

4  Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) 5 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.



3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



4 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. **3** Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 4

OUTPUT VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Kualitas Layanan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kl1	44.90	22.162	.605	.829
kl2	44.60	22.386	.468	.836
kl3	44.60	22.731	.348	.843
kl4	44.87	20.671	.633	.823
kl5	44.70	21.872	.456	.836
kl6	45.13	21.568	.463	.836
kl7	44.90	20.024	.581	.827
kl8	44.50	20.948	.574	.827
kl9	44.83	19.868	.564	.829
kl10	45.00	21.517	.430	.839
kl11	44.37	21.344	.587	.827
kl12	44.40	21.903	.488	.834

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



Kualitas Produk



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp13	29.07	12.064	.684	.834
kp14	29.03	11.068	.862	.807
kp15	28.87	11.982	.777	.821
kp16	28.80	13.752	.663	.839
kp17	28.73	14.823	.437	.860
kp18	28.93	13.995	.546	.850
kp19	28.73	14.823	.517	.854
kp20	29.30	13.459	.439	.866

1. Diarany 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.



Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kep21	11.90	3.197	.722	.729
kep22	11.83	3.109	.695	.741
kep23	11.80	4.028	.513	.823
kep24	12.07	2.961	.648	.770

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 5

Output analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedasitas, uji otokorelasi, uji F, uji T.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kl	100	2.55	5.00	4.2582	.48532
kp	100	2.50	5.00	4.3638	.49208
kepk	100	2.00	5.00	4.3750	.61082
Valid N (listwise)	100				

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.787 ^a	.620	.612	.38061	2.193

a. Predictors: (Constant), kp, kl

b. Dependent Variable: kepk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.886	2	11.443	78.990	.000 ^b
	Residual	14.052	97	.145		
	Total	36.938	99			

a. Dependent Variable: kepk

b. Predictors: (Constant), kp, kl

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.148	.362		-.408	.684		
	kl	.458	.121	.364	3.797	.000	.427	2.341
	kp	.590	.119	.475	4.958	.000	.427	2.341

a. Dependent Variable: kepk



Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.4918	5.0898	4.3750	.48080	100
Residual	-1.26664	.91905	.00000	.37675	100
Std. Predicted Value	-3.917	1.487	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.328	2.415	.000	.990	100

a. Dependent Variable: kepk

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.05256
Cases > Test Value	50
Cases = Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	48
Z	-.603
Asymp. Sig. (2-tailed)	.546

a. Median

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37674628
	Absolute	.115
Most Extreme Differences	Positive	.087
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z	1.150	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.142	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

1. Ditanya 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

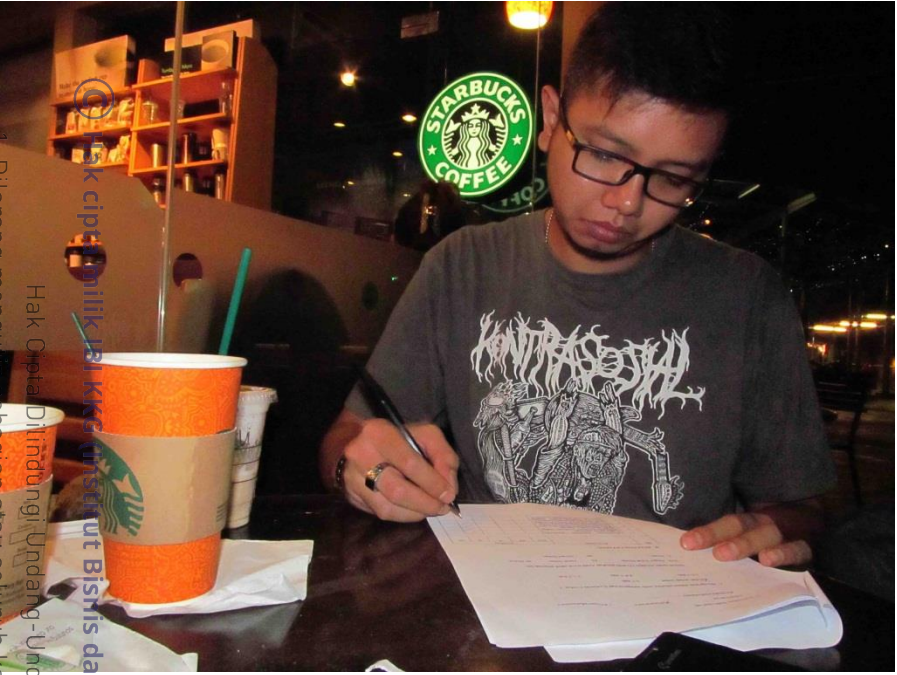


LAMPIRAN 6

Dokumentasi Pengumpulan Data

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.





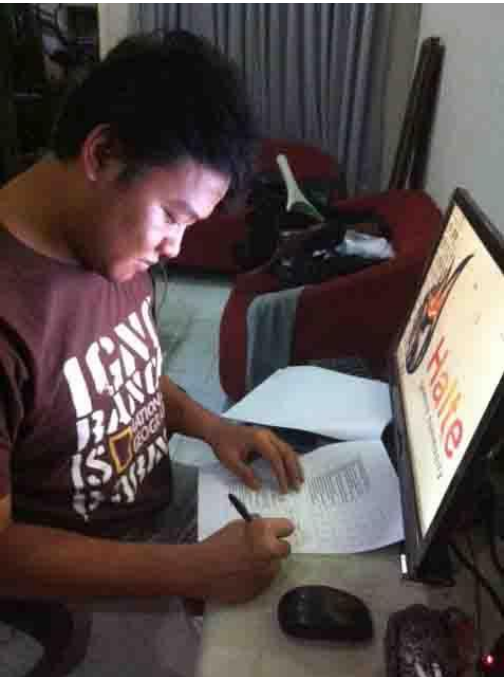
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak Cipta Milik IBI KIKS Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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





Hak Cipta milik IBI KIKS Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Dikawatirkan 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.



SURAT PERNYATAAN

C

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raysa Septani Charis

NIM : 28090408

Program Studi : Managemen Pemasaran

Alamat lengkap : Jl. Gading Raya Permai
Blok E2 No 5

Kode Pos : 14240

Telp. Kantor : -

Telp. Rumah : -

No. HP : 081310005598

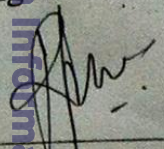
Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

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, 29 September 2014

Yang membuat pernyataan,



(Nama Lengkap)

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.