



d. Lainnya (.....)

Pengeluaran Anda untuk travelling per-tahun

- a. < 5 juta
- b. 6 juta – 15 juta
- c. 16 juta – 25 juta
- d. > 26 juta

BAGIAN II

Berikut ini terdapat 21 pertanyaan untuk mengetahui pendapat Bapak/ibu/saudara tentang TigerAir Mandala. Dan mohon berikan tanda (√) pada jawaban yang dipilih.

Keterangan :

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

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X1)						
Keandalan (Reliability)						
	1. Jadwal penerbangan TigerAir Mandala tepat waktu					
	2. Staff & kru TigerAir Mandala jujur dalam menyelesaikan masalah					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
	3. Staff & kru TigerAir Mandala cepat dalam melayani Anda					
	4. Staff & kru TigerAir Mandala selalu siap untuk membantu Anda					
Jaminan (Assurance)						
	5. Staff & kru TigerAir Mandala memiliki pengetahuan di bidangnya					
	6. Staff & kru TigerAir Mandala dapat dipercaya					
	7. Staff & kru TigerAir Mandala melayani Anda dengan sopan					
	8. Saat menggunakan pelayanan penerbangan TigerAir Mandala, Anda merasa aman					
Empati (Emphaty)						
	9. Staff & kru TigerAir Mandala memberikan Anda kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



	10. Staff & kru TigerAir Mandala memahami kebutuhan Anda					
	Bukti Fisik (Tangible)					
	11. Staff & kru TigerAir Mandala berpenampilan rapih					
	12. Pesawat TigerAir Mandala memiliki fasilitas yang lengkap					
	13. Pesawat TigerAir Mandala bersih					
	14. Pesawat TigerAir Mandala nyaman					
	Persepsi Harga (X2)					
	15. Harga tiket TigerAir Mandala sesuai dengan kualitasnya					
	16. Harga tiket TigerAir Mandala sesuai dengan manfaat yang disediakan					
	17. TigerAir Mandala menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan pelayanan penerbangan <i>lowcost</i> lainnya					
	Keputusan Pelanggan (Y)					
	18. Anda puas dengan pelayanan TigerAir Mandala					
	19. Anda akan memakai kembali pelayanan penebangan TigerAir Mandala					
	20. Anda akan merekomendasikan TigerAir Mandala					
	21. TigerAir Mandala akan menjadi pertimbangan utama Anda saat ingin membeli tiket pesawat					

TERIMA KASIH

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 Hasil Kuesioner *Pre-test*

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5
6	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2
8	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4
15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
18	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2
20	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2
24	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
25	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3
27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4
29	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4
30	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

LAMPIRAN 3

Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4
2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3
5	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
6	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
9	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
11	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3
12	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
18	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
19	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3
21	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
22	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
23	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5
27	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
30	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
33	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
36	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
40	4	4	3	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5
41	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4
42	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3
43	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
44	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3



1. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(Lanjutan Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan)

45	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
46	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
48	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
49	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4
50	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4
51	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
54	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
55	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
58	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3
59	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5
60	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	2	4
61	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
69	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
71	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
73	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
74	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
76	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
77	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4
78	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
79	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
80	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3
81	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
82	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4
83	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
84	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
85	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
87	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4
88	5	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3
89	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4
92	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4

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.



(Lanjutan Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan)

93	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
94	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3
97	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4
98	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
99	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4
100	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penyunting 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

Data Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Harga

NO	P15	P16	P17
1	4	4	3
2	4	4	3
3	4	4	4
4	5	4	4
5	3	3	3
6	3	3	3
7	3	3	3
8	3	3	3
9	5	5	5
10	5	5	3
11	4	4	4
12	4	4	3
13	4	3	4
14	4	4	4
15	4	4	3
16	4	4	3
17	3	3	3
18	5	5	5
19	4	4	4
20	4	4	4
21	4	4	4
22	5	5	4
23	5	5	5
24	3	4	3
25	3	4	4
26	5	5	4
27	4	5	5
28	4	3	3
29	3	3	3
30	3	3	3
31	4	4	4
32	3	4	3
33	4	4	4
34	4	4	4
35	4	4	4
36	5	4	5
37	4	4	4
38	4	4	4
39	4	5	4
40	3	3	3

© 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.

(Lanjutan Data Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Harga)

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

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

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.

(Lanjutan Data Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Harga)

85	5	5	4
86	4	3	4
87	4	4	4
88	3	3	5
89	4	4	3
90	3	4	4
91	4	3	4
92	4	3	5
93	3	3	3
94	3	4	3
95	4	4	4
96	3	3	4
97	3	3	4
98	3	3	4
99	4	4	4
100	4	4	4

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

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 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	P18	P19	P20	P21
1	4	4	4	4
2	3	4	3	3
3	3	3	4	4
4	3	3	3	4
5	3	2	3	2
6	4	3	3	3
7	3	3	3	3
8	3	3	3	3
9	4	4	3	4
10	3	3	3	4
11	3	3	3	2
12	4	4	4	3
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	4	3	3	3
17	4	3	3	3
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	3
21	3	4	4	3
22	4	4	4	4
23	4	5	5	5
24	3	4	4	3
25	4	3	3	3
26	4	3	3	3
27	4	5	4	3
28	3	3	4	4
29	3	4	4	4
30	3	3	4	2
31	4	4	4	4
32	3	3	3	3
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	4	4	4	4
36	5	4	5	4
37	4	4	4	4
38	4	4	4	4
39	4	4	4	4
40	3	3	3	3

© 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.

(Lanjutan Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan)

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

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

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.



(Lanjutan Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan)

85	4	4	4	4
86	3	4	4	5
87	3	4	4	3
88	4	3	4	3
89	3	4	4	5
90	3	4	3	3
91	4	4	4	5
92	4	3	4	4
93	4	4	4	4
94	4	3	5	4
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	4	3	4	4
98	4	4	4	3
99	4	3	3	3
100	4	4	4	3

C 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.

LAMPIRAN 6

Tabel *Product Moment*

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105

© 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.

Lanjutan Tabel *Product Moment*

21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

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

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 7

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

		TOTALKUALITASLAYA NAN
P1	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P2	Pearson Correlation	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P3	Pearson Correlation	.575**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
P4	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P5	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P6	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P7	Pearson Correlation	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P8	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P9	Pearson Correlation	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P10	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P11	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
P12	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.001

© 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.

Lanjutan Hasil Uji Validitas

P13	N	30
	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
P14	N	30
	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.001
TOTALKUALITASLAYANAN	N	30
	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

LAMPIRAN 8

Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga

		Correlations			
		P15	P16	P17	TOTALPERSEP SIHARGA
P15	Pearson Correlation	1	.943**	.562**	.937**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.943**	1	.565**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.562**	.565**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000
	N	30	30	30	30
TOTALPERSEPSIHARGA	Pearson Correlation	.937**	.939**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

© 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.

LAMPIRAN 9

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Correlations

		P18	P19	P20	P21	TOTALKEPUASAN
P18	Pearson Correlation	1	.692**	.684**	.435*	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.692**	1	.769**	.793**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.684**	.769**	1	.722**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.435*	.793**	.722**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTALKEPUASAN	Pearson Correlation	.781**	.931**	.913**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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.

LAMPIRAN 10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases 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
.926	14

LAMPIRAN 11

Hasil Uji Reabilitas Variabel Persepsi Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

LAMPIRAN 12

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	4

© 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.



LAMPIRAN 13

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.52366406
	Absolute	.096
Most Extreme Differences	Positive	.036
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.956
Asymp. Sig. (2-tailed)		.320

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 14

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.175 ^a	.031	.011	.98070	2.025

a. Predictors: (Constant), TOTALPERSEPSIHARGA, TOTALKUALITASLAYANAN

b. Dependent Variable: ABSRES

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2.957	2	1.478	1.537	.220 ^b
Residual	93.291	97	.962		
Total	96.248	99			

a. Dependent Variable: ABSRES

b. Predictors: (Constant), TOTALPERSEPSIHARGA, TOTALKUALITASLAYANAN

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	.258	.833		.310	.757
1. KualitasLayanan	-.007	.021	-.044	-.335	.738
1. PersepsiHarga	.110	.072	.201	1.523	.131

a. Dependent Variable: ABSRES

LAMPIRAN 15

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.744 ^a	.554	.545	1.53929	1.860

a. Predictors: (Constant), PersepsiHarga, KualitasLayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

LAMPIRAN 16

Hasil Analisis Korelasi

Correlations

		KualitasLayanan	PersepsiHarga	KepuasanPelanggan
		n		n
KualitasLayanan	Pearson Correlation	1	.652**	.657**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
PersepsiHarga	Pearson Correlation	.652**	1	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	.657**	.693**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

1. Dilarang menyalin atau 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 17

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.744 ^a	.554	.545	1.53929	1.860

a. Predictors: (Constant), PersepsiHarga , KualitasLayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	285.166	2	142.583	60.176	.000 ^b
Residual	229.834	97	2.369		
Total	515.000	99			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), PersepsiHarga, KualitasLayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.477	1.307		1.130	.261
TOTALKUALITASLAYANA	.128	.032	.356	3.980	.000
TOTALPERSEPSIHARGA	.582	.113	.461	5.150	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - 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 : Yurike Venesia
 NIM : 26100381
 Program Studi : Manajemen
 Alamat lengkap : Jln. Agung Utara Blok A 16A No.2 Sunter Pademara
Jakarta Utara
 Kode Pos : 14350
 Telp. Kantor : -
 Telp. Rumah : 021-64710320
 No. HP : 081289920317

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, 21 Maret 2014

Yang membuat pernyataan,

Yurike Venesia

YURIKE VENESIA

(Nama Lengkap)

Hak Cipta milik IBI 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie