

Lampiran 1

Responden/Informan

(Jumlah Mahasiswa Aktif Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Berdasarkan Data BAAK)

Angkatan : 2013

Program Ilmu
Studi : Komunikasi

Hal :
1

NIM	NAMA	JENIS KELAMIN
65130030	GERALD ANDREW RENEE	L
60130040	REGINA	P
65130045	JOSEPHINE GABRIELLA	P
65130050	STEFANI SIMIN	P
60130055	ICHTRA RIFANTO	L
68130064	ERIKA KISHIDA	P
62130066	IGNATIUS REINALDO	L
69130072	DEIFTY DIANITA KATIANDAGHO	P
60130080	ROSSY	P
63130094	LINDA	P
62130070	DARREN PRAJNA	L
69130013	DEDE GINANJAR	L
67130017	LENI SETYO PRATIWI	P
63130011	ARDEN DELANO	L

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.



35

661301

CHELLA REVITA MONICA

P

49

601301

MONNA

P

76

611301

EUGENIA FELICIA

P

79

641301

ELVIRA RAFIKA

P

98

601302

DEVINA ANDRIANI

P

02

621302

RYAN PUTRA CAHYADI

L

08

681302

YESIKA JULIANI

P

11

651302

ROSANNA FELDA

P

12

691302

HELENA ELVIRA

P

29

631302

WYAN OLIVIA VAN DER MEER MOHR

P

36

671302

ANASTASIA

P

43

681302

DANIEL

L

51

651302

JESSICA

P

52

631302

NIZAR FAHLEVI

L

61

601302

NORBERT CALVINDO RICHIE

L

77

691302

ASPRILLIA YOHANNA CHRISTIANI

P

89

681302

LENNY KARTIKA

P

91

621303

CHRIST DHESTIRA

L

14

691303

DEVIRA DWI

P

20

661303

NANDA

P

21

631303

WINNY

P

22

621303

BONG SUN CHOI

L

34

691303

JOSHUA MARCILIO SASELA

L

40

621303

ARI WULANDARI

P

54

621303

AGNOV PRATAMA

L

55

691303

INEZ INGGRID CHRISTINA M

P

55

Copyright © 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 IBKKG.

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



671303 59	SANDHIRA BRAMANTYA	L
631303 77	REZAL ANTONIUS KOLON DAM	L
631303 97	LIBERTY SUNARYO	P
651304 14	MUHAMAD RIZKY SAAD SYAHRAN	L
621304 15	ANDREA KARTIKA	P
661304 22	DYANTI	P
641304 31	BRIAN MATTHEW	L
681304 33	MICHELL E	P
601304 39	NANDA LESTYO WICAKSONO	L
631304 43	MICHAEL WINATA	L
641304 51	AGNES LEONARDI	P
611304 67	KEZIA NELLY WHIHELMINA	P
671304 70	GYPSOPHILA MUTH MAINA	P
651304 74	ADHITYA ADI NUGROHO	L
631304 98	YUDHI PRASETYA	L
601305 05	RANDI	L
641305 07	MELISA HERYANTO	P
631305 24	FELIX JUANTO	L
611305 33	FENDRY LUKAS	L
631305 44	EUNIKE MARTANA	P

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

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

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

Angkatan : 2012



Hak cipta milik IBIK (Sistem Bisnis dan Informatika w/ Hak G) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

NIM	NAMA	JENIS KELAMIN
66120008	MONICA ADELIA	P
60120015	GABRIELA	P
69120027	PATRICIA SYANNE PERMATA	P
63120029	CHRISTIAN HADI	L
62120031	GEOFFREY ANDHIKA PUTRA	L
61120038	FERNIE ANITA	P
68120059	FLORENCIA SUSANTO	P
68120079	AUDREY	P
67120081	JESSICA WIJAYA	P
64120082	SUPANDI SUSANTO	L
62120091	FIONA DEWI SURYO	P
68120099	MARGARETA CATTLEYA	P
63120100	EVAN JEREMIA	L
61120124	PETRA WENINGGALIH SUPARTONO	P
61120144	DYNA SONIA	P
62120147	YEFTA SAYOGO	L
66120194	TERESA DIANA	P
63120195	DECYNTIA	P
60120196	WILLIAM	L
67120197	REGINA ELLYSE ARDELLA	P
60120202	KURNIA WICAKSANA SIMBARDJO	L
64120204	ELKA FRIDHANA KRISTIA	P
65120212	JORDI ARISTA	L
62120213	MARCELLIANO VALERRY	L
69120214	RADEN GHEA CASANOVA WIBISANA	P
62120233	YOAN REGINA KARUNDENG	P
69120234	ARDY HARTOMO	L
62120248	SELA RIANA BALGIS	P
69120249	CINDY KRISTIANTI	P
65120252	WILLIAM KURNIAWAN	L
67120258	DEVI RIYANTI	P
60120262	FAJAR DWI RAMADHANA	L
67120263	ANNA RULLY	P
65120267	FEBRIYATNO RAMADHAN	L
69120269	VICTOR ANTONY	L
60120282	MARISKA ARVINA	P

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.

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



67120283 LIVIA LUKITO
60120297 FENNY
69120320 OSCAR LANA KARNAYASA
60120323 LYDIA
67120324 FELICIA NATASHA KAUNANG
61120326 TESALONIKA SETIAWAN
61120331 MICHELE NICHOLAS
68120332 RANI ASRI ANI
69120335 MUDITA NESYE PRILLY
63120342 REVIANI MARTHA GUNAWAN
67120344 SHERLY
61120346 VERINA
68120347 NATHANIEL
65120373 ANNISA FARABI
67120384 PUTRI ANGLE
69120395 KARINA SUCI
66120402 SHENDI TAMICA
67120410 EUNIKE ADISTIA
67120430 JESSICA
69120436 APUL PUTRA SUNANTI SIMANJUNTAK
60120479 DEWI PRAMITASARI PONGSIBIDANG
67120490 AUDREY MARCELINA
68120493 SANTA YULIA
69120502 VIRRERA LORRAINE
66120503 NATAYA CANTIKA PUTRI
64120507 DAVID KURNIAWAN
62120516 PANDU MATIAS
62120521 RICKY

P
P
L
P
P
P
P
P
P
L
P
L
P
P
P
P
P
P
L
P
P
L
P
P
L
L
L

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.



Angkatan : 2011



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

NIM

NAMA

JENIS KELAMIN

67110001	CARISSA ALODIA PRATAMA	P
62110031	ERWIN EKA PRAMUDITA	L
67110041	LENY CANDRA	P
64110042	ERSALINA	P
67110056	SYLVIA PRATAMA	P
60110075	ANTON NIUS PRIYADJI	L
67110076	VIOLENDIA	P
60110080	KRISTIAN RACHMAT	L
61110124	STEPHANUS SETIYADI	L
64110138	LIUS CAESARIA	P
63110140	JUNITA	P
68110170	ANITA LUNARDI	P
64110204	LOUIS FHASA LOLONG	L
68110206	ANTHONY	L
65110212	RAHMAT THOMAS SAMUEL	L
64110219	CASSANDRA XENIA	P
65110232	CATERINA INDAH SUSANTI	P
64110239	ANDRE SEBASTIAN	L
69110269	CLARIO TELENKAHO	L
66110275	RICKY MANDAGI	L
64110279	ANGGRAINI SETIAWATI	P
65110287	JORDHIE INDRA PERKASA	L
66110301	MUDRIKA	P
60110303	FRANSISCA MAYASARI	P
60110318	I GDE BAGUS OKA	L
60110323	RADITYA MAULANA YUSUF	L
61110326	SELLA SERLIANITA	P
65110328	ERIC PASKAH	L
69110360	BEIBIE BEATRICES	P
66110361	MAYA MARCELINA	P
60110378	ASNITA ISLAMIAH SETIAWATI	P
69110380	JANSEN DARMA BAKTI WIDJAYA	L
68110392	CHARISTA TJITRAWIDJAJA	P

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.



Angkatan : 2010

Program Studi : Ilmu Komunikasi



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

Hak Cipta Didudug: Undang-Undang No. 19/2002
NIM

NAMA

JENIS KELAMIN

64110000	MELISSA MARLANE	P
69110000	ANDAKA JUFIANDO	L
69110001	IVAN RAHARJA	L
62110003	ANASTASIA SURYANI	P
66110005	YUNIKE CERY OKTAVIANI	P
68110006	FLORENCIA	P
61110007	STELLA ANGELINE	P
69110009	ADRIANA SILVIA	P
63110012	BUNGA TERESIANA	P
67110016	ILONA SUTANTO	P
65110016	PAULINE HERLINA	P
62110016	MELLINDA	P
66110017	AGNES ARIFIN	P
63110020	FRANS ANDRE YOSUA	L
67110021	RICHARD TANUWIJAYA	L
60110022	MELSA ERDYANLIE	P
68110023	AGNES	P
66110023	LAURENSIA MONIKA KARTONO	P
65110024	FELECIA	P
69110024	PRISCILLA PRIMA	P

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.



9	6310025	KRISTY KARLINDA	P
6	6410025	FELICIA SUNARDI	P
9	6210027	VICTOR	L
3	6610027	CLARISSA PANGSE	P
5	6610028	STEPHANIE ZAKARIAS	P
0	6410028	FANNY	P
4	6410031	DWI HANDAYANI	P
0	6210031	TERRY WIJAYA	P
4	6910032	MICHELLE BEATRICE ISWARA	P
0	6310037	DESSYCA	P
7	6110038	ELSYE	P
6	6810038	MARGARETHA MEGAWINDRIATI MAHAWAN	P
7	6510040	IAN NANDA PRADIPTA TRISNADI	L
9	6110041	IKE LILIES	P
2	6610042	FLORENCIA IRENA	P
2	6910043	RENDY SONATA	L
6	6410045	PATRICIA YUNIKE DEWI	P
1	6110045	CARISSA CHRYSILLA	P
2	6410046	BIANDA CHINITRA	P
6	6210048	EVELYN SEPTAWENT	P
0	6910048	ANGELICA DANTI SARASWATI	L
1	6810055	REYNER GAUTAMA PUTRA	L
4	6010057	VINCENTIUS YOVIAN TJOKROSOEHARTO	L
0	6110057	MARSELLA PATRIANNY	P
3	6810057	MICHIKO TENDEAN	P
4			

© Hakipta milik IBKKG (Asosiasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



6210057

6

DIAN PURWANINGSIH

P

6010058

5

NIDYA CAROLINA

P

6810058

9

MOULINI MONICA ADAM

P

6010060

6

PUTU CINDY FLORENSIA

6110060

9

MELVIN ELFREDA

6010061

1

OLGA KOSWANURFAN DIANKA

6110067

4

ADI NUGRAHA

6310068

5

YASMIN

6410071

4

NANCY KOESTOMO

Hubungan Kewirausahaan dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 2

PRA-KUESIONER DAN KUESIONER

PRA KUESIONER SKRIPSI

(KHUSUS MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI)

BAGIAN I

Salam sejahtera, saya mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi yang bernama Ilona Sutanto NIM 67100162 sedang mengadakan penelitian skripsi saya, Mohon bantuan dari teman-teman semua. Pernyataan pada bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden.

Nama :

Alamat :

Usia saat ini : ... tahun

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Angkatan :

- a. 2010
- b. 2011
- c. 2012
- d. 2013

BAGIAN II

Saudara/Saudari dimohon untuk memberikan tanda cek (\checkmark) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.





Persepsi Kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel bukti fisik (*tangibles*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Fasilitas ruang kelas mahasiswa nyaman					
Fasilitas keamanan memadai					
Kantinnya bersih dan nyaman					
Toilet di dalam kampus bersih					
Laboratorium ilmu komunikasi yang memadai					
Perpustakaan yang memadai					
Buku teks, jurnal internasional, dll yang terkait dengan ilmu komunikasi di perpustakaan lengkap					
Sarana belajar mengajar (<i>white board, LCD, spidol</i>) lengkap					
Ruangan kelas bersih dan penerangan yang cukup					
Dosen rapi dan bersih					
Tempat parkir aman					

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
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.



Persepsi Kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel kehandalan (*reliability*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pengajaran memberikan pengalaman dan pengetahuan yang banyak					
Pelayanan kepada mahasiswa dalam pemberian beasiswa baik					
Dosen mengajar tepat waktu					
Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan baik					
Kemampuan pengajar dalam mengajar memadai					
Administrasi keuangan bagi setiap mahasiswa mudah diurus					
Prosedur penerimaan anak didik yang mudah dan cepat					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian dari tulisan, naskah, atau gambar yang diterbitkan atau diproduksi oleh 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 IBKKG.

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



Persepsi kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel daya tanggap (*responsiveness*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf keuangan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya					
Kecepatan untuk pelayanan yang baik					
Sikap dosen dan staf yang ramah dan selalu siap membantu					
Staf selalu tanggap dengan apa yang diinginkan para pelanggan					

Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Penyampaian materi pelajaran dengan baik					
Dosen mampu membantu proses belajar mahasiswa					
Dosen mampu memberikan bimbingan dan konseling pada mahasiswa					
Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa					
Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik					

1. Dilarang menyalin atau menyalin 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 Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Ketepatan dosen dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
Pendidikan terakhir tenaga kependidikan					
Staf yang profesional dalam melayani mahasiswa					

Pernyataan untuk sub variabel empati (*empathy*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf dan karyawan murah senyum					
Dosen memberikan perhatian khusus kepada anak didik					
Staf memberikan pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya					

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.

Cipta dan Publikasi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)



BAGIAN III

Kepuasan (y)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya senang menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Saya puas menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Harapan saya terpenuhi ketika menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					

BAGIAN IV

Loyalitas (z)

Pernyataan untuk sub variabel sikap, rekomendasi, dan advokasi

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi memiliki sikap untuk menyukai Program Studi Ilmu Komunikasi setelah Program Studi Ilmu Komunikasi terakreditasi					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi merekomendasikan Program Studi Ilmu Komunikasi kepada orang lain					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi membela Program Studi Ilmu Komunikasi					

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

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



PRA KUESIONER SKRIPSI

(KHUSUS MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI)



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

BAGIAN I

Salam sejahtera, saya mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi yang bernama Ilona Sutanto NIM 67100162 sedang mengadakan penelitian skripsi saya, Mohon bantuan dari teman-teman semua. Pernyataan pada bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden.

- Nama :
Alamat :
Usia saat ini : ... tahun
Jenis Kelamin :
c. Laki-laki
d. Perempuan
Angkatan :
e. 2010
f. 2011
g. 2012
h. 2013

BAGIAN II

Saudara/Saudari dimohon untuk memberikan tanda cek (\checkmark) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

Persepsi Kualitas (x)

**SELAMAT KEPADA
PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
TERAKREDITASI B
PADA TANGGAL 29
JUNI 2013**

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.



Pernyataan untuk sub variabel bukti fisik (*tangibles*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Fasilitas ruang kelas mahasiswa nyaman					
Fasilitas keamanan memadai					
Kantinnya bersih dan nyaman					
Toilet di dalam kampus bersih					
Laboratorium ilmu komunikasi yang memadai					
Perpustakaan yang memadai					
Buku teks, jurnal internasional, dll yang terkait dengan ilmu komunikasi di perpustakaan lengkap					
Sarana belajar mengajar (<i>white board, LCD, spidol</i>) lengkap					
Ruangan kelas bersih dan penerangan yang cukup					
Dosen rapi dan bersih					
Tempat parkir aman					

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.



Persepsi Kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel kehandalan (*reliability*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pengajaran memberikan pengalaman dan pengetahuan yang banyak					
Pelayanan kepada mahasiswa dalam pemberian beasiswa baik					
Dosen mengajar tepat waktu					
Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan baik					
Kemampuan pengajar dalam mengajar memadai					
Administrasi keuangan bagi setiap mahasiswa mudah diurus					
Prosedur penerimaan anak didik yang mudah dan cepat					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ilmiah 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Persepsi kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel daya tanggap (*responsiveness*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf keuangan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya					
Kecepatan untuk pelayanan yang baik					
Sikap dosen dan staf yang ramah dan selalu siap membantu					
Staf selalu tanggap dengan apa yang diinginkan para pelanggan					

Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Penyampaian materi pelajaran dengan baik					
Dosen mampu membantu proses belajar mahasiswa					
Dosen mampu memberikan bimbingan dan konseling pada mahasiswa					
Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa					
Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik					

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

1. Dilarang menyalin atau menyalin 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 Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Ketepatan dosen dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
Pendidikan terakhir tenaga kependidikan					
Staf yang profesional dalam melayani mahasiswa					

Pernyataan untuk sub variabel empati (*empathy*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf dan karyawan murah senyum					
Dosen memberikan perhatian khusus kepada anak didik					
Staf memberikan pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya					

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.

Cipta dan Publikasi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)



BAGIAN III

Kepuasan (y)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya senang menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Saya puas menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Harapan saya terpenuhi ketika menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					

BAGIAN IV

Loyalitas (z)

Pernyataan untuk sub variabel sikap, rekomendasi, dan advokasi

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi memiliki sikap untuk menyukai Program Studi Ilmu Komunikasi setelah Program Studi Ilmu Komunikasi terakreditasi					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi merekomendasikan Program Studi Ilmu Komunikasi kepada orang lain					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi membela Program Studi Ilmu Komunikasi					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak isi dari karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Cipta, Miliki, Unggah, Undang



KUESIONER SKRIPSI

(KHUSUS MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI)



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

BAGIAN I

Salam sejahtera, saya mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi yang bernama Ilona Sutanto NIM 67100162 sedang mengadakan penelitian skripsi saya, Mohon bantuan dari teman-teman semua. Pernyataan pada bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden.

Nama :

Alamat :

Usia saat ini : ... tahun

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Angkatan :

- a. 2010
- b. 2011
- c. 2012
- d. 2013

BAGIAN II

Saudara/Saudari dimohon untuk memberikan tanda cek () pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

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.



Persepsi Kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel bukti fisik (*tangibles*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Fasilitas ruang kelas mahasiswa nyaman					
Fasilitas keamanan memadai					
Laboratorium ilmu komunikasi yang memadai					
Perpustakaan yang memadai					
Buku teks, jurnal internasional, dll yang terkait dengan ilmu komunikasi di perpustakaan lengkap					
Sarana belajar mengajar (<i>white board, LCD, spidol</i>) lengkap					
Ruangan kelas bersih dan penerangan yang cukup					
Dosen rapi dan bersih					
Tempat parkir aman					

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.



Persepsi Kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel kehandalan (*reliability*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pengajaran memberikan pengalaman dan pengetahuan yang banyak					
Pelayanan kepada mahasiswa dalam pemberian beasiswa baik					
Dosen mengajar tepat waktu					
Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan baik					
Kemampuan pengajar dalam mengajar memadai					
Administrasi keuangan bagi setiap mahasiswa mudah diurus					
Prosedur penerimaan anak didik yang mudah dan cepat					

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan 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 IBKKG.

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



Persepsi kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel daya tanggap (*responsiveness*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf keuangan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya					
Kecepatan untuk pelayanan yang baik					
Sikap dosen dan staf yang ramah dan selalu siap membantu					
Staf selalu tanggap dengan apa yang diinginkan para pelanggan					

Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Penyampaian materi pelajaran dengan baik					
Dosen mampu membantu proses belajar mahasiswa					
Dosen mampu memberikan bimbingan dan konseling pada mahasiswa					
Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik					

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

1. Dilarang menyalin atau menyalin 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 Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Ketepatan dosen dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
Pendidikan terakhir tenaga kependidikan					
Staf yang profesional dalam melayani mahasiswa					

Pernyataan untuk sub variabel empati (*empathy*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf dan karyawan murah senyum					
Dosen memberikan perhatian khusus kepada anak didik					
Staf memberikan pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya					

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.

Cipta dan Publikasi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)



BAGIAN III

Kepuasan (y)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya senang menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Saya puas menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Harapan saya terpenuhi ketika menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					

BAGIAN IV

Loyalitas (z)

Pernyataan untuk sub variabel sikap, rekomendasi, dan advokasi

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi memiliki sikap untuk menyukai Program Studi Ilmu Komunikasi setelah Program Studi Ilmu Komunikasi terakreditasi					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi merekomendasikan Program Studi Ilmu Komunikasi kepada orang lain					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi membela Program Studi Ilmu Komunikasi					

- 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
 Cipta, Ciri, dan Cita
 Mengembangkan Sumber Daya Manusia
 Untuk Mendukung Keberhasilan Bangsa



KUESIONER (TREATMENT)

KUESIONER SKRIPSI

(KHUSUS MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI)



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAGIAN I

Salam sejahtera, saya mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi yang bernama Ilona Sutanto NIM 67100162 sedang mengadakan penelitian skripsi saya, Mohon bantuan dari teman-teman semua. Pernyataan pada bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden.

Nama :

Alamat :

Usia saat ini : ... tahun

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Angkatan :

- a. 2010
- b. 2011
- c. 2012
- d. 2013

BAGIAN II

Saudara/Saudari dimohon untuk memberikan tanda cek (\checkmark) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

**SELAMAT KEPADA
PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
TELAH
TERAKREDITASI B
PADA TANGGAL 29
JUNI 2013**

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.



Persepsi Kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel bukti fisik (*tangibles*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Fasilitas ruang kelas mahasiswa nyaman					
Fasilitas keamanan memadai					
Laboratorium ilmu komunikasi yang memadai					
Perpustakaan yang memadai					
Buku teks, jurnal internasional, dll yang terkait dengan ilmu komunikasi di perpustakaan lengkap					
Sarana belajar mengajar (<i>white board, LCD, spidol</i>) lengkap					
Ruangan kelas bersih dan penerangan yang cukup					
Dosen rapi dan bersih					
Tempat parkir aman					

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.



Persepsi Kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel kehandalan (*reliability*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pengajaran memberikan pengalaman dan pengetahuan yang banyak					
Pelayanan kepada mahasiswa dalam pemberian beasiswa baik					
Dosen mengajar tepat waktu					
Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan baik					
Kemampuan pengajar dalam mengajar memadai					
Administrasi keuangan bagi setiap mahasiswa mudah diurus					
Prosedur penerimaan anak didik yang mudah dan cepat					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian dari tulisan, naskah, atau gambar yang diterbitkan atau diterbitkan oleh penerbit, tanpa ijin dari penerbit. Jika ijin diberikan, penggunaannya harus mempergunakan 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 IBKKG.

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



Persepsi kualitas (x)

Pernyataan untuk sub variabel daya tanggap (*responsiveness*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf keuangan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya					
Kecepatan untuk pelayanan yang baik					
Sikap dosen dan staf yang ramah dan selalu siap membantu					
Staf selalu tanggap dengan apa yang diinginkan para pelanggan					

Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Penyampaian materi pelajaran dengan baik					
Dosen mampu membantu proses belajar mahasiswa					
Dosen mampu memberikan bimbingan dan konseling pada mahasiswa					
Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik					

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

1. Dilarang menyalin atau menyalin 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 Pernyataan untuk sub variabel jaminan (*assurance*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Ketepatan dosen dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
Pendidikan terakhir tenaga kependidikan					
Staf yang profesional dalam melayani mahasiswa					

Pernyataan untuk sub variabel empati (*empathy*)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Staf dan karyawan murah senyum					
Dosen memberikan perhatian khusus kepada anak didik					
Staf memberikan pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya					

© Hak cipta dimiliki IBIK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)

Dilarang menyalin atau menyalin 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.



BAGIAN III

Kepuasan (y)

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya senang menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Saya puas menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					
Harapan saya terpenuhi ketika menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi					

BAGIAN IV

Loyalitas (z)

Pernyataan untuk sub variabel sikap, rekomendasi, dan advokasi

PERNYATAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi memiliki sikap untuk menyukai Program Studi Ilmu Komunikasi setelah Program Studi Ilmu Komunikasi terakreditasi					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi merekomendasikan Program Studi Ilmu Komunikasi kepada orang lain					
Saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi membela Program Studi Ilmu Komunikasi					

- 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
 Cipta, Ciri, dan Ungi
 Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.

Lampiran 3

Hasil Cetak Pengolah Data

Data Coding Pra Kuesioner untuk Persepsi Kualitas

pq1	pq2	pq3	pq4	pq5	pq6	pq7	pq8	pq9	pq10
5	4	5	3	4	4	4	5	3	3
4	3	4	3	2	3	3	4	4	5
3	4	3	3	3	3	2	4	4	5
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	2	2	3	2	2	4	3	4
3	3	3	2	2	3	2	3	4	3
4	3	2	2	3	2	2	4	3	4
4	1	2	5	2	2	2	4	4	4
1	3	3	4	3	2	2	2	4	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	2	2	3	4	3	4
4	4	4	1	1	3	2	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	5
3	4	4	4	2	3	2	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	5	5	4
2	1	1	2	2	3	3	2	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	5	5	4	5
2	3	3	3	3	3	4	2	3	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
2	2	2	2	4	4	3	4	4	4
2	3	2	2	1	2	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	4	4	5
4	4	4	2	4	4	2	4	4	4
4	3	3	3	4	3	4	4	4	5
2	4	4	1	3	4	3	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	2	4	3	4
4	4	4	2	3	4	4	4	5	2
3	3	3	3	1	1	1	1	2	3
4	4	3	3	3	4	5	4	3	3
3	3	2	2	3	3	4	2	3	3



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3 Halciptamitik BilKKG (Mastih Bina dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

pq11

5

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



3 4 4 4 4 4 4 5 3 3 4



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

pq22	pq23	pq24	pq25	pq26	pq27	pq28	pq29	pq30	pq31	pq32	pq33
4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5
3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4
2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
4	3	4	2	5	3	4	3	3	4	3	4
3	2	2	1	4	3	4	4	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	5	4	2	4	4	4	3	1	4	1
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
3	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	4
1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4
2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3
5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1
4	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Uji Validitas I Persepsi Kualitas



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Correlations

		persepsi kualitas1	persepsi kualitas2	persepsi kualitas3	persepsi kualitas4	persepsi kualitas5
persepsi kualitas1	Pearson Correlation	1	.642**	.454**	.187	.444**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.152	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas2	Pearson Correlation	.642**	1	.416**	.233	.334**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.073	.009
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas3	Pearson Correlation	.454**	.416**	1	.173	.198
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.186	.129
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas4	Pearson Correlation	.187	.233	.173	1	.208
	Sig. (2-tailed)	.152	.073	.186		.111
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas5	Pearson Correlation	.444**	.334**	.198	.208	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.129	.111	
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas6	Pearson Correlation	.556**	.371**	.178	.004	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.174	.974	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas7	Pearson Correlation	.489**	.290**	.139	.039	.395**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.289	.767	.002
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas8	Pearson Correlation	.342**	.319**	.269**	.147	.480**
	Sig. (2-tailed)	.007	.013	.037	.261	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas9	Pearson Correlation	.396**	.223	.130	.100	.325**
	Sig. (2-tailed)	.002	.086	.323	.447	.011
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas10	Pearson Correlation	.339**	.216	.110	.115	.336**
	Sig. (2-tailed)	.008	.097	.402	.380	.009
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas11	Pearson Correlation	.412**	.540**	.237	.387**	.284**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.068	.002	.028
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas12	Pearson Correlation	.241	.167	.128	.248	.441**
	Sig. (2-tailed)	.063	.203	.331	.056	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas13	Pearson Correlation	.288**	.268**	-.058	.134	.248
	Sig. (2-tailed)	.025	.039	.657	.309	.056
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas14	Pearson Correlation	-.023	.151	-.181	.069	.259**
	Sig. (2-tailed)	.864	.249	.166	.600	.046
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas15	Pearson Correlation	.308**	.338**	.027	.165	.533**
	Sig. (2-tailed)	.017	.008	.835	.209	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas16	Pearson Correlation	.220	.294**	.102	.205	.414**
	Sig. (2-tailed)	.092	.023	.438	.117	.001
	N	60	60	60	60	60

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

Uji Validitas II Persepsi Kualitas

Correlations

		persepsi kualitas1	persepsi kualitas2	persepsi kualitas5	persepsi kualitas6	persepsi kualitas7
persepsi kualitas1	Pearson Correlation	1	.642	.444	.556	.489
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas2	Pearson Correlation	.642	1	.334	.371	.290
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.004	.004	.024
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas5	Pearson Correlation	.444	.334	1	.611	.395
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.002
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas6	Pearson Correlation	.556	.371	.611	1	.656
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas7	Pearson Correlation	.489	.290	.395	.656	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.002	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas8	Pearson Correlation	.342	.319	.480	.491	.352
	Sig. (2-tailed)	.007	.013	.000	.000	.006
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas9	Pearson Correlation	.396	.223	.325	.569	.367
	Sig. (2-tailed)	.002	.086	.011	.000	.004
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas10	Pearson Correlation	.339	.216	.336	.190	.214
	Sig. (2-tailed)	.008	.097	.009	.145	.100
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas11	Pearson Correlation	.412	.540	.284	.300	.305
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.028	.020	.018
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas12	Pearson Correlation	.241	.167	.441	.349	.329
	Sig. (2-tailed)	.063	.203	.000	.006	.010
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas13	Pearson Correlation	.268	.268	.248	.256	.230
	Sig. (2-tailed)	.025	.039	.056	.049	.078
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas14	Pearson Correlation	-.023	.151	.259	.257	.159
	Sig. (2-tailed)	.864	.249	.046	.048	.226
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas15	Pearson Correlation	.308	.338	.533	.507	.479
	Sig. (2-tailed)	.017	.008	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas16	Pearson Correlation	.220	.294	.414	.297	.158
	Sig. (2-tailed)	.092	.023	.001	.021	.227
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas17	Pearson Correlation	.247	.356	.227	.225	.116
	Sig. (2-tailed)	.057	.005	.081	.084	.379
	N	60	60	60	60	60
persepsi kualitas18	Pearson Correlation	.367	.127	.351	.338	.321
	Sig. (2-tailed)	.004	.335	.006	.008	.012
	N	60	60	60	60	60

© Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Diindungi 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Uji Validitas Kepuasan dan Loyalitas

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

Correlations

		kepuasan1	kepuasan2	kepuasan3	totalkepuasan
kepuasan1	Pearson Correlation	1	.485**	.553**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
kepuasan2	Pearson Correlation	.485**	1	.515**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
kepuasan3	Pearson Correlation	.553**	.515**	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
totalkepuasan	Pearson Correlation	.833**	.786**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

Correlations

		loyalitas1	loyalitas2	loyalitas3	totalloyalitas
loyalitas1	Pearson Correlation	1	.653**	.609**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
loyalitas2	Pearson Correlation	.653**	1	.698**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
loyalitas3	Pearson Correlation	.609**	.698**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
totalloyalitas	Pearson Correlation	.840**	.898**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 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 IBIKGG.

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



Uji Reliabilitas Persepsi Kualitas, Kepuasan dan Loyalitas



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	3



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dari 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 Coding Kuesioner

No	pq1	pq2	pq5	pq6	pq7	pq8	pq9	pq10	pq11
3	4	5	4	4	4	5	3	3	5
4	4	4	2	3	3	4	4	5	4
2	3	3	3	3	2	4	4	5	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	2	4	3	4	1
3	3	3	2	3	2	3	4	3	2
2	3	3	3	2	2	4	3	4	1
2	4	4	2	2	2	4	4	4	4
2	1	1	3	2	2	2	4	2	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	4	3	4	3
3	4	4	1	3	2	4	4	4	2
4	5	5	4	4	4	4	4	5	3
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	5	5	4	3
2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	2	2	3	4	5	5	4	5	2
3	2	2	3	3	4	2	3	4	2
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
2	2	2	4	4	3	4	4	4	3
3	2	2	1	2	4	4	4	4	1
3	3	3	3	3	3	4	4	5	3
4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
4	2	2	3	4	3	4	4	4	1
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
3	3	3	1	3	3	3	3	2	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	2	2	4	4	4	4	5
4	4	4	2	2	2	3	3	3	4
5	5	5	4	4	3	5	5	5	5
3	2	2	2	2	3	2	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	5	4	5	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	2

©

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



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

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



82	3	4	3	4	4	4	5	2	5
83	3	3	1	1	1	1	2	3	3
84	4	4	3	4	5	4	3	3	3
85	3	3	3	3	4	2	3	3	2
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	4	3	3	2
88	3	3	2	3	3	2	3	3	3
89	4	4	2	2	3	3	3	4	5
90	4	4	4	4	4	2	4	4	3
91	3	3	2	1	1	2	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	4	3	2
93	3	3	3	3	2	4	4	4	2
94	3	3	3	3	2	3	3	3	2
95	3	4	3	4	3	3	3	4	4
96	3	4	3	2	3	3	3	4	3
97	3	3	3	2	1	4	3	4	2
98	5	4	5	5	4	5	5	5	5
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	4	4	4	3	3	5	3	4	5
101	4	4	3	4	4	4	4	4	3
102	3	3	3	4	3	5	3	3	3
103	4	4	3	3	3	5	5	5	4
104	3	3	4	4	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	3	3	3
107	3	3	4	2	3	5	2	4	2
108	4	4	3	4	3	4	4	3	3
109	3	2	3	4	4	5	5	5	3
110	4	4	4	4	4	5	4	4	5
111	4	4	4	1	1	4	4	4	3
112	3	3	3	4	4	4	5	5	3
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	3	2	2	3	3	4	4	4	2
115	3	3	4	3	5	5	5	5	4
116	3	3	4	3	3	4	4	4	2
117	3	3	3	2	1	4	4	3	3
118	3	3	3	3	3	4	2	4	4
119	4	4	4	2	2	3	4	4	4
120	4	4	4	2	2	3	4	4	4
121	3	3	3	3	3	4	2	4	4
122	3	3	3	2	1	4	4	3	3
123	3	3	4	3	3	4	4	4	2
124	3	3	2	3	4	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



125	3	2	2	3	3	4	4	4	2
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	3	3	3	4	4	4	5	5	3
128	4	4	4	1	1	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	5	4	4	5
130	2	4	4	1	1	3	4	5	2
131	3	3	5	5	2	3	2	4	1
132	4	4	3	4	3	4	4	4	4
133	1	5	4	3	3	4	5	5	5
134	3	3	3	3	3	4	3	4	3
135	4	4	3	4	4	5	5	4	5
136	3	3	3	3	3	5	4	4	3
137	4	4	3	3	2	4	4	4	3
138	3	4	3	3	3	3	4	4	4
139	4	4	3	3	3	4	3	3	1
140	4	3	4	4	4	4	4	4	3
141	4	2	2	2	3	4	4	4	1
142	5	4	3	3	3	3	3	3	4
143	4	4	3	3	3	3	3	4	3
144	4	4	4	4	4	4	4	3	4
145	3	2	2	4	4	3	4	4	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	4	2	4	4	4	3	4
148	4	3	3	4	4	4	4	4	3
149	5	4	4	4	3	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	4	3	3	4	4	5	5	4	4
152	3	2	3	3	3	3	4	4	4
153	3	4	4	4	3	4	5	5	3
154	4	4	3	3	2	4	5	5	4
155	3	4	3	4	3	3	3	4	4
156	3	3	3	3	2	3	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	3	3	2	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	4	3	4
160	3	3	1	1	2	3	4	3	3
161	4	4	4	4	4	2	4	4	3
162	4	4	2	2	3	3	3	4	5
163	3	3	2	3	3	2	3	3	3
164	3	3	3	4	3	4	3	3	2
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	3	4	2	3	3	2	3
167	4	4	3	4	5	4	3	3	3
168	4	4	3	4	4	4	3	3	3

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



169	3	3	1	1	1	1	2	3	3
170	3	4	3	4	4	4	5	5	2
171	3	2	4	3	2	4	3	4	2
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	3	4	4	4	5	5	5	3
174	3	5	4	4	3	3	5	5	4
175	3	3	3	3	2	3	3	3	3
176	3	3	4	3	3	4	5	5	2
177	2	4	3	2	1	5	3	3	3
178	3	3	3	3	3	4	3	4	3
179	3	4	3	2	2	5	4	3	4
180	3	2	3	4	4	5	5	5	3
181	4	4	3	4	3	4	4	3	3
182	3	3	4	2	3	5	2	4	2
183	4	4	4	4	4	4	3	3	3
184	4	4	4	4	3	4	4	4	4
185	3	3	4	4	3	4	4	4	4
186	4	4	3	3	3	5	5	5	4
187	3	3	3	4	3	5	3	3	3
188	4	4	3	4	4	4	4	4	3
189	4	4	4	3	3	5	3	4	5
190	5	4	5	5	4	5	5	5	5
191	4	4	4	4	3	4	4	4	4
192	3	3	3	2	1	4	3	2	2

Helix Teknik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



pq12	pq13	pq14	pq15	pq16	pq17	pq18	pq19	pq20	pq21	pq22
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4
4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4
3	4	2	2	2	2	3	3	1	2	3
4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4
4	3	4	4	2	5	4	4	3	4	4
3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	4	1	3	4	1	4	4	3	4	3
3	4	4	2	4	3	4	4	2	3	2
4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	3	4	4	2	3	2	3	3	1	4
3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4
4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2
4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	3
5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	1	1	1	1	1	1	4	4
4	4	2	3	3	2	2	4	3	1	1
4	4	2	4	4	2	5	4	5	4	4
4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4
4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4
4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	3	5	3	3	3	1	1	4	4	5
4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5
4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3
1	3	3	3	3	2	1	2	3	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4
2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
1	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	1	4	1	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)											
k2	k3	l1	l2	l3							
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



Uji ANOVA Persepsi Kualitas, Kepuasan dan Loyalitas

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

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.3375	.79466	.08885	3.1607	3.5143	2.00	5.00
2.00	112	3.4375	.66821	.06314	3.3124	3.5626	1.00	5.00
Total	192	3.3958	.72327	.05220	3.2929	3.4988	1.00	5.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.467	1	.467	.892	.346
Within Groups	99.450	190	.523		
Total	99.917	191			

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.2500	1.00000	.11180	3.0275	3.4725	1.00	5.00
2.00	112	3.4554	.69604	.06577	3.3250	3.5857	2.00	5.00
Total	192	3.3698	.83992	.06062	3.2502	3.4894	1.00	5.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.968	1	1.968	2.816	.095
Within Groups	132.777	190	.699		
Total	134.745	191			

Descriptives

pp5

pp1

pp1

pp2

pp2

1. Dilarang menyalin, mengutip, 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



	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	2.9125	.97037	.10849	2.6966	3.1284	1.00	5.00
2.00	12	3.2857	.79897	.07550	3.1361	3.4353	1.00	5.00
Total	192	3.1302	.89133	.06433	3.0033	3.2571	1.00	5.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.500	1	6.500	8.503	.004
Within Groups	145.245	190	.764		
Total	151.745	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 6

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.1250	.90533	.10122	2.9235	3.3265	1.00	5.00
2.00	12	3.2232	.96525	.09121	3.0425	3.4039	1.00	5.00
Total	192	3.1823	.93959	.06781	3.0485	3.3160	1.00	5.00

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.450	1	.450	.509	.477
Within Groups	168.170	190	.885		
Total	168.620	191			

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



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 7

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.0875	.94392	.10553	2.8774	3.2976	1.00	5.00
2.00	112	3.0179	.98623	.09319	2.8332	3.2025	1.00	5.00
Total	192	3.0469	.96694	.06978	2.9092	3.1845	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 7

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.226	1	.226	.241	.624
Within Groups	178.352	190	.939		
Total	178.578	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 8

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.7500	.87872	.09824	3.5545	3.9455	2.00	5.00
2.00	112	3.8125	.88563	.08368	3.6467	3.9783	1.00	5.00
Total	192	3.7865	.88099	.06358	3.6610	3.9119	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 8

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.182	1	.182	.234	.629
Within Groups	148.063	190	.779		
Total	148.245	191			

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

pp7

pp7

pp8

pp8

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



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 9

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					1.00	80		
2.00	112	3.7411	.83553	.07895	3.5846	3.8975	2.00	5.00
Total	192	3.7344	.79083	.05707	3.6218	3.8469	2.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 9

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.012	1	.012	.019	.890
Within Groups	119.441	190	.629		
Total	119.453	191			

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					1.00	80		
2.00	112	3.8393	.72972	.06895	3.7027	3.9759	2.00	5.00
Total	192	3.8854	.79091	.05708	3.7728	3.9980	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 10

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.572	1	.572	.914	.340
Within Groups	118.907	190	.626		
Total	119.479	191			

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

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



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 11

Descriptives

pg11

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.0125	1.16373	.13011	2.7535	3.2715	1.00	5.00
2.00	112	3.3214	.97919	.09252	3.1381	3.5048	1.00	5.00
Total	192	3.1927	1.06803	.07708	3.0407	3.3447	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 11

ANOVA

pg11

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.454	1	4.454	3.965	.048
Within Groups	213.416	190	1.123		
Total	217.870	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 12

Descriptives

pg12

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.6625	.82591	.09234	3.4787	3.8463	1.00	5.00
2.00	112	3.7589	.57337	.05418	3.6516	3.8663	2.00	5.00
Total	192	3.7188	.68953	.04976	3.6206	3.8169	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 12

ANOVA

pg12

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.434	1	.434	.912	.341
Within Groups	90.379	190	.476		
Total	90.813	191			

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



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 13

Descriptives

pg13

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.2000	.91955	.10281	2.9954	3.4046	1.00	5.00
2.00	112	3.4196	.66628	.06296	3.2949	3.5444	2.00	5.00
Total	192	3.3281	.78710	.05680	3.2161	3.4402	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 13

ANOVA

pg13

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.251	1	2.251	3.685	.056
Within Groups	116.077	190	.611		
Total	118.328	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 14

Descriptives

pg14

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.3500	.61829	.06913	3.2124	3.4876	2.00	5.00
2.00	112	3.4018	.67730	.06400	3.2750	3.5286	1.00	5.00
Total	192	3.3802	.65220	.04707	3.2874	3.4730	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 14

ANOVA

pg14

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.125	1	.125	.293	.589
Within Groups	81.120	190	.427		
Total	81.245	191			

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 15

Descriptives

pg15

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.3000	.95996	.10733	3.0864	3.5136	1.00	5.00
2.00	112	3.6250	.69910	.06606	3.4941	3.7559	1.00	5.00
Total	192	3.4896	.83126	.05999	3.3713	3.6079	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 15

ANOVA

pg15

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.929	1	4.929	7.371	.007
Within Groups	127.050	190	.669		
Total	131.979	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 16

Descriptives

pg16

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.3625	.83049	.09285	3.1777	3.5473	1.00	5.00
2.00	112	3.6429	.66924	.06324	3.5175	3.7682	2.00	5.00
Total	192	3.5260	.75151	.05424	3.4191	3.6330	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 16

ANOVA

pg16

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.668	1	3.668	6.688	.010
Within Groups	104.202	190	.548		
Total	107.870	191			

© Hak cipta milik IB

KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 17

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.2750	.96751	.10817	3.0597	3.4903	1.00	5.00
2.00	12	3.4107	.77754	.07347	3.2651	3.5563	2.00	5.00
Total	92	3.3542	.86199	.06221	3.2315	3.4769	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 17

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.860	1	.860	1.158	.283
Within Groups	141.057	190	.742		
Total	141.917	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 18

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	2.6375	.95790	.10710	2.4243	2.8507	1.00	5.00
2.00	12	3.6339	.69743	.06590	3.5033	3.7645	2.00	5.00
Total	92	3.2188	.95120	.06865	3.0833	3.3542	1.00	5.00

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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.

pg18



Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 18

ANOVA

pg18

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	46.334	1	46.334	69.604	.000
Within Groups	126.479	190	.666		
Total	172.813	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 19

Descriptives

pg19

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.5250	.98051	.10962	3.3068	3.7432	1.00	5.00
2.00	12	3.4554	.70887	.06698	3.3226	3.5881	1.00	5.00
Total	192	3.4844	.83118	.05998	3.3661	3.6027	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 19

ANOVA

pg19

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.226	1	.226	.326	.568
Within Groups	131.727	190	.693		
Total	131.953	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 20

Descriptives

pg20

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.4375	.95259	.10650	3.2255	3.6495	1.00	5.00
2.00	12	3.3839	.71339	.06741	3.2504	3.5175	2.00	5.00
Total	192	3.4063	.81963	.05915	3.2896	3.5229	1.00	5.00

© Hak cipta dilindungi undang-undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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.



Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 20

ANOVA

pq20

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.134	1	.134	.199	.656
Within Groups	128.179	190	.675		
Total	128.313	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 21

Descriptives

pq21

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.2000	.99873	.11166	2.9777	3.4223	1.00	5.00
2.00	112	3.3214	.79655	.07527	3.1723	3.4706	2.00	5.00
Total	192	3.2708	.88595	.06394	3.1447	3.3969	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 21

ANOVA

pq21

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.688	1	.688	.876	.350
Within Groups	149.229	190	.785		
Total	149.917	191			

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. 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.



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 22

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.3875	.92084	.10295	3.1826	3.5924	1.00	5.00
2.00	12	3.3661	.72280	.06830	3.2307	3.5014	2.00	5.00
Total	192	3.3750	.80898	.05838	3.2598	3.4902	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 22

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.021	1	.021	.033	.857
Within Groups	124.979	190	.658		
Total	125.000	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 23

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.5875	.82207	.09191	3.4046	3.7704	1.00	5.00
2.00	12	3.7679	.68421	.06465	3.6397	3.8960	1.00	5.00
Total	192	3.6927	.74802	.05398	3.5862	3.7992	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 23

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.518	1	1.518	2.738	.100
Within Groups	105.352	190	.554		
Total	106.870	191			

1. Ditarang 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)



Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 24

Descriptives

ppq24

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.7250	.77908	.08710	3.5516	3.8984	2.00	5.00
2.00	112	3.5804	.67967	.06422	3.4531	3.7076	2.00	5.00
Total	192	3.6406	.72431	.05227	3.5375	3.7437	2.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 24

ANOVA

ppq24

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.976	1	.976	1.869	.173
Within Groups	99.227	190	.522		
Total	100.203	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 25

Descriptives

ppq25

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.5250	.92743	.10369	3.3186	3.7314	1.00	5.00
2.00	112	3.4286	.79087	.07473	3.2805	3.5767	1.00	5.00
Total	192	3.4688	.84943	.06130	3.3478	3.5897	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 25

ANOVA

ppq25

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.434	1	.434	.600	.439
Within Groups	137.379	190	.723		
Total	137.813	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 27

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

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.

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



Descriptives

pq27

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.6375	.73336	.08199	3.4743	3.8007	1.00	5.00
2.00	112	3.6518	.61086	.05772	3.5374	3.7662	2.00	5.00
Total	192	3.6458	.66284	.04784	3.5515	3.7402	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 27

ANOVA

pq27

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.010	1	.010	.022	.883
Within Groups	83.907	190	.442		
Total	83.917	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 28

Descriptives

pq28

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.6750	.77582	.08674	3.5023	3.8477	1.00	5.00
2.00	112	3.5714	.63974	.06045	3.4516	3.6912	2.00	5.00
Total	192	3.6146	.69959	.05049	3.5150	3.7142	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 28

ANOVA

pq28

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.501	1	.501	1.023	.313
Within Groups	92.979	190	.489		
Total	93.479	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 29

1. Ditanyai mengenai tip 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
 Cipta Dilindungi Undang-Undang



Descriptives

pq29

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.6750	.91090	.10184	3.4723	3.8777	1.00	5.00
2.00	112	3.4643	.59923	.05662	3.3521	3.5765	2.00	5.00
Total	192	3.5521	.75015	.05414	3.4453	3.6589	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 29

ANOVA

pq29

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.072	1	2.072	3.735	.055
Within Groups	105.407	190	.555		
Total	107.479	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 30

Descriptives

pq30

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.5125	.94123	.10523	3.3030	3.7220	1.00	5.00
2.00	112	3.4732	.67062	.06337	3.3476	3.5988	2.00	5.00
Total	192	3.4896	.79257	.05720	3.3768	3.6024	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 30

ANOVA

pq30

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.072	1	.072	.114	.736
Within Groups	119.907	190	.631		
Total	119.979	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 31

1. Ditanyangkan bagian 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 IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

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



Descriptives

pq31

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.2125	1.01500	.11348	2.9866	3.4384	1.00	5.00
2.00	112	3.2946	.67967	.06422	3.1674	3.4219	2.00	5.00
Total	192	3.2604	.83440	.06022	3.1416	3.3792	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 31

ANOVA

pq31

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.315	1	.315	.451	.503
Within Groups	132.664	190	.698		
Total	132.979	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 32

Descriptives

pq32

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.1250	.99842	.11163	2.9028	3.3472	1.00	5.00
2.00	112	3.3036	.74543	.07044	3.1640	3.4431	1.00	5.00
Total	192	3.2292	.86199	.06221	3.1065	3.3519	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 32

ANOVA

pq32

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.488	1	1.488	2.013	.158
Within Groups	140.429	190	.739		
Total	141.917	191			

Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas 33

1. Ditanyai mengenai tips 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.



Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.3750	.91920	.10277	3.1704	3.5796	1.00	5.00
2.00	112	3.5714	.79087	.07473	3.4233	3.7195	1.00	5.00
Total	192	3.4896	.84994	.06134	3.3686	3.6106	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Persepsi Kualitas 33

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.801	1	1.801	2.512	.115
Within Groups	136.179	190	.717		
Total	137.979	191			

Analisis Deskriptif Kepuasan 1

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.8625	.95126	.10635	3.6508	4.0742	2.00	5.00
2.00	112	4.0982	.65705	.06208	3.9752	4.2212	2.00	5.00
Total	192	4.0000	.79921	.05768	3.8862	4.1138	2.00	5.00

Hasil Uji Anova Kepuasan 1

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.593	1	2.593	4.126	.044
Within Groups	119.407	190	.628		
Total	122.000	191			

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditanyangkan untuk setiap 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.



Analisis Deskriptif Kepuasan 2

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.7625	.87502	.09783	3.5678	3.9572	1.00	5.00
2.00	112	3.8571	.70847	.06694	3.7245	3.9898	2.00	5.00
Total	192	3.8177	.78139	.05639	3.7065	3.9289	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Kepuasan 2

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.418	1	.418	.683	.409
Within Groups	116.202	190	.612		
Total	116.620	191			

Analisis Deskriptif Kepuasan 3

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.5375	.96710	.10813	3.3223	3.7527	1.00	5.00
2.00	112	3.6250	.72441	.06845	3.4894	3.7606	2.00	5.00
Total	192	3.5885	.83288	.06011	3.4700	3.7071	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Kepuasan 3

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.357	1	.357	.514	.474
Within Groups	132.138	190	.695		
Total	132.495	191			

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

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

b. Penguutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Analisis Deskriptif Loyalitas 1

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.8250	.82332	.09205	3.6418	4.0082	1.00	5.00
2.00	112	3.9643	.75848	.07167	3.8223	4.1063	3.00	5.00
Total	192	3.9063	.78704	.05680	3.7942	4.0183	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Loyalitas 1

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.905	1	.905	1.465	.228
Within Groups	117.407	190	.618		
Total	118.313	191			

Analisis Deskriptif Loyalitas 2

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.6375	.94459	.10561	3.4273	3.8477	1.00	5.00
2.00	112	3.8929	.85273	.08058	3.7332	4.0525	1.00	5.00
Total	192	3.7865	.89865	.06485	3.6585	3.9144	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Loyalitas 2

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.043	1	3.043	3.824	.052
Within Groups	151.202	190	.796		
Total	154.245	191			

11
1. Ditaringgung sebagai atau setoran atau karyawan ini tanpa mencantumkan dan menyedukan sumber:
a. Penguatipian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Penguatipian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Analisis Deskriptif Loyalitas 3

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	80	3.7625	.94459	.10561	3.5523	3.9727	1.00	5.00
2.00	112	4.0000	.73521	.06947	3.8623	4.1377	2.00	5.00
Total	192	3.9010	.83484	.06025	3.7822	4.0199	1.00	5.00

Hasil Uji Anova Loyalitas 3

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.632	1	2.632	3.833	.052
Within Groups	130.488	190	.687		
Total	133.120	191			



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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irena Suento
NIM : 6710062
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat lengkap : Kelapa Puan Timur S NG 6 No 26 Kelapa Lading
Jakarta Utara
Kode Pos : _____
Telp. Kantor : 081902960075
Telp. Rumah : _____
No. HP : 081902960075

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, 10 Februari 2014

Yang membuat pernyataan,

Irena Suento

(Nama Lengkap)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta 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.