



Lampiran 1

**PRA KUISIONER**

Saya mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir dalam bentuk skripsi dan mohon bantuannya saudara/i untuk mengisi kuisioner berikut dibawah ini.

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah tersedia berdasarkan keterangan dibawah ini :

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Netral (N)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

Faktor-faktor berikut yang menjadi pertimbangan saat anda memilih suatu produk perawatan mobil.

**Pertanyaan untuk mengukur Kualitas Produk**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk produk perawatan mobil tersebut tidak mudah rusak					
2	Produk produk perawatan mobil tersebut bekerja sesuai fungsinya					
3	Produk produk perawatan mobil tersebut dapat diandalkan saat diperlukan					
4	Produk produk perawatan mobil tersebut mudah untuk digunakan					
5	Produk produk perawatan mobil tersebut memiliki fitur - fitur tambahan yang tidak dimiliki produk lainnya					

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)



**Pertanyaan untuk mengukur kualitas *Customer Service***

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan dapat memberikan layanan yang dibutuhkan oleh konsumen					
2	Perusahaan dapat memberikan layanan secara responsif kepada konsumen					
3	Perusahaan dapat memberikan rasa aman bagi konsumen yang menggunakan produknya					
4	Perusahaan menunjukkan rasa kepedulian kepada konsumen akan kebutuhan konsumen					
5	Perusahaan memiliki fasilitas yang memadai dan enak dilihat dalam memberikan layanan					

**Pertanyaan untuk mengukur kepuasan pelanggan.**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga produk produk perawatan mobil sesuai dengan harapan					
2	Kinerja dari produk produk perawatan mobil tersebut sesuai harapan					
3	Pelayanan dari penjual produk produk perawatan mobil tersebut sesuai dengan harapan anda					
4	Performa keseluruhan dari perusahaan sesuai dengan harapan konsumen					

**Pertanyaan untuk mengukur loyalitas pelanggan**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda akan membeli kembali produk produk perawatan mobil ini					
2	Anda akan membeli produk produk perawatan mobil lain dengan merek yang sama					
3	Anda akan merefrensikan produk produk perawatan mobil ini ke kenalan anda					
4	Anda lebih memilih produk produk perawatan mobil ini dibandingkan produk sejenis merek lain					

Terima Kasih

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

a. Pengutipannya untuk kepentingan akademik atau seluruhnya.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Lampiran 2

**KUESIONER**

Dengan hormat,

Saya Almaciga Tjondro, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Indonesia, jurusan Manajemen Pemasaran, yang sedang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. Untuk itu, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk menjawab pernyataan-pernyataan di bawah ini sesuai dengan instruksi yang diberikan dengan sebenar-benarnya,

Atas kesediaan Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

**PROFIL RESPONDEN**

- Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
- Usia : a. < 16 tahun c. 26-35 tahun e. > 45 tahun
- b. 16-25 tahun d. 36-45 tahun
- Pendidikan terakhir : a. SMP c. Diploma e. Pasca Sarjana
- b. SMA d. Sarjana
- Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa d. Ibu Rumah Tangga
- b. Karyawan e. Lainnya.....
- c. Wiraswasta

5. Apakah Anda pernah menggunakan produk perawatan kendaraan Meguiars? (Kalau Ya, lanjut ke pertanyaan berikutnya. Kalau Tidak, berhenti sampai disini.)

- a. Ya b. Tidak

**Instruksi**

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah tersedia berdasarkan keterangan dibawah ini :

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 2 | Tidak Setuju (TS)         |
| 3 | Netral (N)                |
| 4 | Setuju (S)                |

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



**C**

Faktor-faktor berikut yang menjadi pertimbangan saat anda memilih suatu produk perawata mobil.

**Pertanyaan untuk mengukur Kualitas Produk**

**Pertanyaan untuk mengukur Kualitas Produk**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk Meguiars tidak mudah rusak					
2	Produk Meguiars bekerja sesuai fungsinya					
3	Produk Meguiars dapat diandalkan saat diperlukan					
4	Produk Meguiars mudah untuk digunakan					
5	Produk Meguiars memiliki fitur - fitur tambahan yang tidak dimiliki produk lainnya					

**Pertanyaan untuk mengukur kualitas Customer Service**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan Meguiars Indonesia dapat memberikan layanan yang dibutuhkan oleh konsumen					
2	Perusahaan Meguiars Indonesia dapat memberikan layanan secara responsif kepada konsumen					
3	Perusahaan Meguiars Indonesia dapat memberikan rasa aman bagi konsumen yang menggunakan produknya					
4	Perusahaan Meguiars Indonesia menunjukkan rasa kepedulian kepada konsumen akan kebutuhan konsumen					
5	Perusahaan Meguiars Indonesia memiliki fasilitas yang memadai dan enak dilihat dalam memberikan pelayanan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karena tulisan ini tanpa mencantumkan sumber dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar 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



**© Hak cipta milik IBI Kian GIE**

**Pertanyaan untuk mengukur kepuasan pelanggan.**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga produk perawatan mobil Meguiars sesuai dengan harapan					
2	Kinerja dari produk perawatan mobil Meguiars tersebut sesuai harapan					
3	Layanan dari penjual produk perawatan mobil Meguiars tersebut sesuai dengan harapan anda					
4	Performa keseluruhan dari perusahaan Meguiars Indonesia sesuai dengan harapan konsumen					

**Pertanyaan untuk mengukur loyalitas pelanggan**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda akan membeli kembali produk Meguiars ini					
2	Anda akan membeli produk Meguiars lainnya					
3	Anda akan merefrensikan produk Meguiars ini ke kenalan anda					
4	Anda lebih memilih produk Meguiars ini dibandingkan produk sejenis dari merek lain					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Lampiran 3

Input Data Pra Kuisisioner

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

No	Kualitas Produk				Kepuasan Layanan					Kepuasan Konsumen				Loyalitas Konsumen			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
7	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
9	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5
10	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
19	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
20	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
21	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
22	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
26	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3
30	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hasil penelitian, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan dan tinjauan suatu masalah.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan 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.



Lampiran 4

Uji Validitas dan Reabilitas Pra Kuisisioner

Kualitas Produk

Correlations

	item 1	item2	item3	item4	item5	SkorTotal
item1	1	.532**	.361*	.331	.411*	.708**
		.002	.050	.074	.024	.000
	30	30	30	30	30	30
item2	.532**	1	.825**	.488**	.365*	.856*
	.002		.000	.006	.047	.000
	30	30	30	30	30	30
item3	.361*	.825**	1	.560**	.101	.733**
	.050	.000		.001	.595	.000
	30	30	30	30	30	30
item4	.331	.488**	.560**	1	.357	.731**
	.074	.006	.001		.053	.000
	30	30	30	30	30	30
item5	.411*	.365*	.101	.357	1	.659**
	.024	.047	.595	.053		.000
	30	30	30	30	30	30
SkorTotal	.708**	.856**	.733**	.731**	.659**	1
	.000	.000	.000	.000	.000	
	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



.779	5
------	---



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

### Kualitas Layanan

Correlations

	item1	item2	item3	item4	item5	SkorTotal
item1	1	.447*	.117	.337	.239	.591**
		.013	.538	.069	.203	.001
	30	30	30	30	30	30
item2	.447*	1	.262	.302	.134	.616**
	.013		.162	.105	.481	.000
	30	30	30	30	30	30
item3	.117	.262	1	.513**	.175	.726**
	.538	.162		.004	.355	.000
	30	30	30	30	30	30
item4	.337	.302	.513**	1	.141	.717**
	.069	.105	.004		.457	.000
	30	30	30	30	30	30
item5	.239	.134	.175	.141	1	.538**
	.203	.481	.355	.457		.002
	30	30	30	30	30	30
SkorTotal	.591**	.616**	.726**	.717**	.538**	1
	.001	.000	.000	.000	.002	
	30	30	30	30	30	30

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

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

1. Perang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa meng-
- d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Perang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa meng-

SkorTotal

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





### Kepuasan Konsumen

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	SkorTotal
Item1	Pearson Correlation	1	.404*	.532**	.532	.758**
	Sig. (2-tailed)		.027	.002	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
Item2	Pearson Correlation	.404*	1	.739**	.585**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.027		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Item3	Pearson Correlation	.532**	.739**	1	.830**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Item4	Pearson Correlation	.532**	.585**	.830	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
SkorTotal	Pearson Correlation	.758**	.811**	.915**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



Loyalitas Konsumen

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

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	SkorTotal
Item1	Pearson Correlation	1	.690**	.612**	.612**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Item2	Pearson Correlation	.690**	1	.646**	.671**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Item3	Pearson Correlation	.612**	.646**	1	.485**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.007	.000
	N	30	30	30	30	30
Item4	Pearson Correlation	.612**	.671**	.485**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007		.000
	N	30	30	30	30	30
SkorTotal	Pearson Correlation	.848**	.887**	.821**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



INPUT DATA KUISIONER

	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	TIPQ	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	TLSQ	CS1	CS2	CS3	CS4	TLSQ	CI1	CL2	CL3	CI4	TC1
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
2	4	5	5	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
4	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	4	19	3	2	3	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
8	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
13	5	5	5	5	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	5	21	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19
15	4	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
16	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	4	21	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	4	19	3	2	3	3	4	15	4	5	5	5	19	3	4	3	4	14
21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
23	5	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26	5	3	3	3	3	18	5	4	4	4	4	21	3	4	3	3	13	3	4	2	3	12
27	5	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
28	5	4	4	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
31	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
33	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
34	5	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
36	4	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
37	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
38	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
42	5	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	4	5	5	19
43	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
46	5	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
47	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
48	5	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
49	4	5	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16



5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
5	5	4	4	4	22	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	22	4	5	4	5	5	23	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	23	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	23	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	3	3	5	22	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	19	2	4	4	4	14	4	4	3	4	15
4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20

Hak ripta milik BIKKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Lampiran 6

**HASIL UJI ASUMSI KLASIK**



1. Di rangkai asumsi klasik variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen
  - 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.

1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Produk	.977	1.023
Kualitas Layanan	.977	1.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Pada bagian Coefficients, diketahui bahwa nilai VIF dari masing-masing variable independen lebih kecil dari pada 10.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas pada model regresi linier.



## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Correlations

		Unstandardized Residual	Kualitas Produk	Kualitas Layanan
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	-.175	-.069
	Sig. (2-tailed)		.081	.494
	N	100	100	100

Jika korelasi antara variabel independen dengan residual didapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Maka, dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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. Uji Normalitas

Uji Normalitas variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30551218
Most Extreme Differences	Absolute	.278
	Positive	.278
	Negative	-.148
Kolmogorov-Smirnov Z		2.784
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Dilihat dari hasil uji kolmogorov smirnov didapatkan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), yang dapat disimpulkan bahwa sebaran data tidak normal.

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. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.379 <sup>a</sup>	.143	.126	1.31890	1.793

<sup>a</sup> Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

<sup>b</sup> Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Untuk menguji Autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin Waston (DW), yaitu jika nilai DW terletak antara dL dan (4-dU) atau  $dL \leq DW \leq (4-dU)$  berarti bebas dari Autokorelasi, sebaliknya jika nilai  $DW < dL$  atau  $DW > (4-dU)$  berarti terdapat Autokorelasi.

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin Waston, yaitu nilai dL ; dU ;  $\alpha$  ; n ; (k-1) Dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel, dan  $\alpha$  adalah taraf signifikan.

Dari tabel Durbin Waston didapat dL = 1,633 dan DU = 1,715.

Dari tabel Model Summary didapatkan nilai Durbin Watson sebesar 1,793 dan nilai tersebut terletak antara dL dan (4-DU) atau  $1,633 < 1,793 < 2,285$  maka dapat disimpulkan bahwa dalam regresi linier ini tidak terdapat Autokorelasi atau bebas dari autokorelasi.

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