

LAMPIRAN 1

PRA KUESIONER

Responden Yth,

Halo semua! Perkenalkan nama saya Agnes Felicia. Saya merupakan mahasiswa aktif Semester 7 pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie untuk Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis. Saat ini, saya sedang melakukan sebuah penelitian bisnis sebagai tugas akhir saya yaitu skripsi. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan waktu dan mengharapkan para saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner dibawah ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Kelapa Gading”.

Seluruh data dan hasil penelitian hanya digunakan untuk keperluan penelitian semata-mata maka semua jawaban akan terjamin keamanan dan kerahasiaannya serta tidak untuk dipublikasikan. Jika saudara/I berkenan untuk turut berpartisipasi dalam mengisi *form* ini, tentunya akan sangat berarti bagi saya. Atas perhatian dan partispasi Anda, saya mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Mohon angket diisi oleh saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia dan pilih salah satu jawaban berdasarkan perasaan, pengalaman, penilaian, dan keadaan sebenarnya.
3. Untuk pertanyaan pribadi, mohon diisi dengan benar sesuai dengan data diri Anda.
(Data dan jawaban **TIDAK AKAN DIPUBLIKASIKAN/DISEBARLUASKAN**), hanya untuk kepentingan dan keperluan penelitian skripsi ini.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Semester Akhir
Adminitrasi Bisnis
para saudara

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,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

A. Data Pribadi Responden

1. Email Responden : *(wajib untuk diisi)*

2. Nama Responden : *(wajib untuk diisi)*

3. Tempat, Tanggal Lahir Responden : *(wajib untuk diisi)*

* Mohon untuk diisi dengan menggunakan format: DD/MM/YY)

* Contoh : Jakarta, 18/11/99

4. Jenis Kelamin Responden :

- Pria
- Wanita

5. Batas Usia Responden : *(wajib untuk diisi)*

- 17 – 27 tahun
- 27 – 37 tahun
- > 37 tahun

6. Domisili Wilayah/Asal Daerah :

- JABODETABEK
- Diluar JABODETABEK

7. Jenis Pekerjaan Responden :

- Pelajar / Mahasiswa
- Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya..... *(mohon untuk diisi)*

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.



8. Berapa kali Anda mengonsumsi atau membeli produk makanan dan minuman KFC

(C) Kelapa Gading?

- 1 kali dalam sebulan
- 2 kali dalam sebulan
- Lainnya..... (*mohon untuk diisi*)

Darimana Anda mendapatkan atau mengetahui informasi mengenai restoran cepat saji KFC Kelapa Gading kota Jakarta Utara?

- Teman
- Keluarga
- Media sosial
- Melihat secara langsung

B. Petunjuk Pengisian

Anda diminta untuk memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia, pilihan jawaban dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) berdasarkan pengalaman, penilaian, perasaan, dan keadaan sebenarnya.

Keterangan :

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Tidak Berpendapat / Ragu – Ragu / Netral (TB)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)



PERNYATAAN

1. C Kualitas Produk

No.	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (TB)	4 (S)	5 (SS)
Performance (Kinerja)						
1. Milara Hak Cipta Dilindungi hingga Undang-Undangan seluruh karya pendidikan hanya untuk pengetahuan dan minuman yang menarik.	Produk makanan dan minuman yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading menggunakan bahan berkualitas dan aman.					
2. Pengutipan sebagian atau seluruh karya pendidikan hanya untuk pengetahuan dan minuman yang menarik.	Porsi makanan dan minuman yang disediakan oleh KFC Kelapa Gading dapat dikonsumsi oleh segala jenis usia.					
Features (Fitur Tambahan)						
3. Adanya variasi untuk menu makanan dan minuman KFC Kelapa Gading yang menarik.	Adanya variasi untuk menu makanan dan minuman KFC Kelapa Gading yang menarik.					
4. Adanya berbagai fitur tambahan lain berupa beragam pilihan menu di KFC Kelapa Gading.	Adanya berbagai fitur tambahan lain berupa beragam pilihan menu di KFC Kelapa Gading.					
Reliability (Kehandalan)						
5. Produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading memuaskan konsumen.	Produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading memuaskan konsumen.					
6. Harga produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading sesuai dengan kualitas yang diberikan.	Harga produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
Kesesuaian dengan Spesifikasi						
7. Makanan dan minuman yang disajikan atau dihidangkan oleh KFC Kelapa Gading sesuai dengan pesanan pelanggan.	Makanan dan minuman yang disajikan atau dihidangkan oleh KFC Kelapa Gading sesuai dengan pesanan pelanggan.					
8. Kualitas makanan dan minuman yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading sesuai standar ketentuan.	Kualitas makanan dan minuman yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading sesuai standar ketentuan.					
Durability (Daya Tahan)						
9. Produk makanan yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading tidak mudah rusak (basi).	Produk makanan yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading tidak mudah rusak (basi).					
10. Beberapa produk makanan KFC Kelapa Gading (ayam goreng, hamburger, Kentang Goreng, perkedel, soup) yang sudah dalam kondisi dingin dapat dipanaskan kembali untuk dikonsumsi.	Beberapa produk makanan KFC Kelapa Gading (ayam goreng, hamburger, Kentang Goreng, perkedel, soup) yang sudah dalam kondisi dingin dapat dipanaskan kembali untuk dikonsumsi.					
Esthetics (Estetika)						
11. Kemasan produk KFC Kelapa Gading yang praktis dan menarik.	Kemasan produk KFC Kelapa Gading yang praktis dan menarik.					
12. Cara penyajian makanan dan minuman KFC Kelapa Gading yang menarik.	Cara penyajian makanan dan minuman KFC Kelapa Gading yang menarik.					

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
- penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.



Perceived Quality (Kualitas yang Dipersepsikan)

13.	Produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading dapat diganti apabila terjadi kesalahan pemesanan.					
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

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:

- 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.



2. Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan	1 (STS)	2 (S)	3 (TB)	4 (S)	5 (SS)
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Tangibles (Bukti Fisik) Restoran KFC Kelapa Gading memiliki fasilitas lahan parkir, kawasan khusus perokok, dan lain lain yang memadai.					
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Untuk keperluan penilaian a. Pengutipan hanya untuk penilaian penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Karyawan KFC Kelapa Gading menggunakan pakaian rapih dan sopan.					
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Restoran KFC Kelapa Gading memiliki tempat yang nyaman dan terjaga kebersihan.					
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Emphaty (Empati) Karyawan KFC Kelapa Gading dapat memahami kebutuhan konsumen.					
5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Karyawan KFC Kelapa Gading peduli dengan konsumen.					
6. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Karyawan KFC Kelapa Gading mampu melayani konsumen secara baik dan profesional.					
7. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Reliability (Kehandalan) Karyawan KFC Kelapa Gading dapat menangani masalah pelayanan secara cepat.					
8. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh tulisan karya ilmiah, penelitian, dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	Layanan yang diberikan oleh KFC Kelapa Gading sesuai dengan prosedur dan standar yang ditentukan.					

2



9.	Karyawan KFC Kelapa Gading dapat menjawab pertanyaan konsumen dengan cepat dan baik.					
10.	Karyawan KFC Kelapa Gading tidak melakukan kesalahan dalam pencatatan terutama pencatatan pemesanan pelanggan.					
Responsiveness (Cepat Tanggap)						
11.	Karyawan KFC Kelapa Gading dapat menangani keluhan konsumen dengan cepat, baik, dan sopan.					
12.	Karyawan KFC Kelapa Gading bersedia dalam membantu konsumen.					
13.	Karyawan KFC Kelapa Gading melakukan pekerjaan dengan benar.					
14.	Karyawan KFC Kelapa Gading bersedia memenuhi permintaan konsumen.					
Assurance (Jaminan)						
15.	Karyawan KFC Kelapa Gading mampu menciptakan rasa kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen.					
16.	Karyawan KFC Kelapa Gading senantiasa menjaga sikap ramah dan sopan santun terhadap konsumen.					



3. Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (TB)	4 (S)	5 (SS)
Product and Service Features (Fitur Produk dan Layanan)						
1. Pengalaman minat pada Produk dan Layanan	Saya merasa puas dengan menu yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading.					
2. Pengalaman mengutip hak cipta dan hak pengembangan	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh restoran cepat saji KFC Kelapa Gading.					
Customer Emotions (Emosi / Perasaan Pelanggan)						
3. Pengalaman indunggi Undang-Undang	Saya merasa senang dengan produk makanan dan minuman serta layanan yang diberikan oleh KFC Kelapa Gading.					
Atributions for Service Success or Failure (Atribut untuk Kesuksesan atau Kegagalan Layanan)						
4. Pengalaman menulis kritik dan tinjauan suatu masalah	Saya merasa puas dengan adanya berbagai macam cara untuk pemesanan yang disediakan oleh KFC Kelapa Gading.					
5. Pengalaman menulis kritik dan tinjauan suatu masalah	Saya merasa puas dengan adanya berbagai macam metode pembayaran yang disediakan oleh KFC Kelapa Gading.					
Perceptions of Equity of Fairness (Persepsi tentang Keadilan)						
6. Pengalaman menulis kritik dan tinjauan suatu masalah	Saya merasa puas karena restoran cepat saji KFC Kelapa Gading telah memberikan produk dan layanan yang sesuai atau sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.					
7. Pengalaman menulis kritik dan tinjauan suatu masalah	Restoran cepat saji KFC Kelapa Gading telah memiliki standar atau pemberlakuan yang sama untuk mengatasi masalah dan keluhan para pelanggan secara adil.					
Other Customers, Family Members, and Coworkers (Pelanggan Lain, Anggota Keluarga, dan Rekan Kerja)						
8. Pengalaman menulis kritik dan tinjauan suatu masalah	Saya merasa puas dengan restoran cepat saji KFC Kelapa Gading karena pengalaman yang didapatkan sesuai dengan informasi yang didapatkan dari pelanggan lain.					

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

Lampiran 2

Data Kuesioner 30 Responden

(C)

Hak cipta milik
IBIKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

I. Kualitas Produk (X1)

1.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.

a.

Pengutipan hanya untuk kepentingan penilaian penulis.

b.

Pengutipan yang merugikan kepentingan yang wajar

2.

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

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	TOTAL
1	5	5	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	39
2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	58
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	58
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	53
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	60
12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	47
14	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	58
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	42
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	48
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	59
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	46
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	46
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	49
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	46
22	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	2	49
23	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	53
24	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	59
25	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	55
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
29	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	60
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	59

Lampiran 2 (Lanjutan)

II. Kualitas Layanan (X2)

No.	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	TOTAL
1. Diliang a. Peng b. Pe	KL11	KL14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
2. Diliang a. Peng b. Pe	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	45
3. Diliang a. Peng b. Pe	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	70
4. Diliang a. Peng b. Pe	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
5. Diliang a. Peng b. Pe	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
6. Diliang a. Peng b. Pe	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	67
7. Diliang a. Peng b. Pe	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	71
8. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	66
9. Diliang a. Peng b. Pe	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
10. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63
11. Diliang a. Peng b. Pe	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64
12. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
13. Diliang a. Peng b. Pe	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	57
14. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
15. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
16. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
17. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	64
18. Diliang a. Peng b. Pe	5	3	3	5	4	3	3	5	5	3	4	3	5	3	4	62
19. Diliang a. Peng b. Pe	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	75
20. Diliang a. Peng b. Pe	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	47
21. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
22. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	56
23. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	63
24. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	69
25. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	72
26. Diliang a. Peng b. Pe	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	71
27. Diliang a. Peng b. Pe	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	68
28. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
29. Diliang a. Peng b. Pe	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	71
30. Diliang a. Peng b. Pe	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	75



Lampiran 2 (Lanjutan)

III. C Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	KPP1 Hak Cipta dan Pengembangan	KPP2 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	KPP7	KPP8	TOTAL
1	4	5	4	4	4	4	4	4	33
2	3	3	3	4	3	3	4	3	26
3	4	5	5	5	5	4	5	4	37
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	4	4	5	4	4	4	33
7	4	5	5	5	5	5	5	4	38
8	5	4	4	4	4	4	4	5	34
9	5	5	5	4	5	5	5	5	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	35
11	4	4	4	4	4	4	5	3	32
12	3	3	4	3	3	4	4	4	27
13	4	4	4	4	4	4	4	5	34
14	4	5	5	4	4	4	4	4	34
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	31
17	4	4	4	3	4	4	4	4	32
18	5	4	5	5	5	5	5	5	39
19	4	5	4	4	4	4	4	4	33
20	4	5	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	35
22	5	4	4	5	5	5	3	4	33
23	4	4	4	5	5	4	3	4	37
24	5	5	5	4	4	4	5	5	34
25	4	4	4	4	4	4	5	4	33
26	5	4	4	4	4	4	5	4	38
27	5	5	5	4	5	4	5	5	32
28	4	4	4	4	4	4	4	5	36
29	5	4	4	4	4	4	5	5	36
30	4	5	4	5	4	4	5	4	36

C

Kepuasan Pelanggan (Y)

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

- 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.

Lampiran 3

Hasil Output Uji Validitas

(C)

I. Kualitas Produk (X1)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	49.07	43.513	.595	.910
KP2	49.10	41.472	.651	.908
KP3	49.03	40.999	.763	.903
KP4	49.27	41.582	.694	.906
KP5	48.80	44.028	.553	.911
KP6	48.90	41.817	.727	.905
KP7	48.87	43.706	.606	.910
KP8	49.00	43.517	.562	.911
KP9	49.50	40.672	.685	.906
KP10	49.23	41.909	.681	.906
KP11	49.43	42.530	.595	.910
KP12	49.40	40.041	.671	.907
KP13	49.20	40.993	.603	.910

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	TOTAL
KP1 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	1	.477** .008	.560** .001	.360 .051	.496** .005	.474** .008	.274 .143	.379 .039	.266 .156	.358 .052	.350 .058	.439 .015	.622** .000	.653** .000
KP2 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	12.167	7.333	8.000	5.167	5.833	6.333	3.167	4.833	4.333	5.000	5.000	7.833	10.833	85.833
KP3 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.420	.253	.276	.178	.201	.218	.109	.167	.149	.172	.172	.270	.374	2.960
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.477** .008	1	.564** .001	.503** .005	.623** .000	.513** .004	.516** .004	.376** .041	.391** .033	.453** .012	.265 .156	.428** .018	.493** .006	.716** .000
KP5 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	7.333	19.467	10.200	9.133	9.267	8.667	7.533	6.067	8.067	8.000	4.800	9.667	10.867	119.067
KP6 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.253	.671	.352	.315	.320	.299	.260	.209	.278	.276	.166	.333	.375	4.106
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.560** .001	.564** .001	1	.723** .000	.536** .002	.701** .000	.575** .001	.374** .042	.397** .030	.549** .002	.369** .045	.477** .008	.625** .008	.806** .000
KP8 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	8.000	10.200	16.800	12.200	7.400	11.000	7.800	5.600	7.600	9.000	6.200	10.000	12.800	124.600
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP9 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.276	.352	.579	.421	.255	.379	.269	.193	.262	.310	.214	.345	.441	4.297
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.360	.503** .051	.723** .005	1	.319	.592** .086	.467** .001	.348	.557** .060	.486** .001	.521** .007	.609** .003	.342	.748** .065
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP11 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	5.167	9.133	12.200	16.967	4.433	9.333	6.367	5.233	10.733	8.000	8.800	12.833	7.033	116.233
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP12 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.178	.315	.421	.585	.153	.322	.220	.180	.370	.276	.303	.443	.243	4.008
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP13 (Karya tulis ini dilindungi undang-undang)	.400	.500	.600	.700	.800	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	.900	1.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

KP5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.496** .005 5.833 .201 30	.623** .000 9.267 .320 30	.536** .002 7.400 .255 30	.319 .086 4.433 .153 30	1 11.367 6.667 .392 30	.516** .003 7.233 .230 30	.648** .000 7.967 .249 30	.646** .000 4.467 .275 30	.283 .129 4.000 .154 30	.297 .111 3.600 .138 30	.261 .164 3.600 .124 30	.010 .960 .167 .192 30	.330 .075 5.567 .192 30	.613** .000 77.967 2.689 30	
KP6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.474** .008 6.333 .218 30	.513** .004 8.667 .299 30	.701** .000 11.000 .379 30	.592** .001 9.333 .322 30	1 6.667 14.667 .230 30	.516** .003 7.333 .506 30	.578** .001 7.333 .253 30	.619** .000 8.667 .299 30	.484** .007 8.667 .299 30	.588** .001 9.000 .310 30	.255 .174 4.000 .138 30	.442** .014 8.667 .299 30	.453 .012 8.667 .299 30	.773** .000 111.667 3.851 30	
KP7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.274 .143 3.167	.516** .004 7.533	.575** .001 7.800	.467** .009 6.367	1 7.233 7.333	.648** .001 10.967	.578** .003 6.433	.531** .013 6.933	.448 .040 5.000	.377 .096 4.200	.309 .126 4.833	.285 .134 4.633	.280 .126 82.433	.660** .000 82.433 3.851 30	
KP8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.109 .30	.260 30	.269 30	.220 30	1 2.20 30	.249 30	.253 30	.378 30	.222 30	.239 30	.172 30	.145 30	.167 30	.160 30	.2843 2.843 30
KP9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.379 .039 4.833	.376 .041 6.067	.374** .042 5.600	.348 .060 5.233	1 7.967 8.667	.646** .000 6.433	.619** .003 13.367	.531** .011 7.867	.460 .064 5.000	.342 .115 4.400	.294 .237 4.167	.223 .044 6.767	.370** .044 86.367	.627** .000 86.367 2.978 30	
KP10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.266 .156 4.333	.391 .033 8.067	.397 .030 7.600	.557** .001 10.733	1 4.467 8.667	.283 4.467	.484** 8.667	.448 6.933	.460 7.867	1 21.867	.588** .001 11.000	.803** .000 15.400	.739** .000 17.667	.311 .094 7.267	.748** .000 131.867
KP11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.149 .30	.278 30	.262 30	.370 30	1 30	.154 30	.299 30	.239 30	.271 30	.754 30	.379 30	.531 30	.609 30	.251 30	4.547 30
KP12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.358 .052 5.000	.453 .012 8.000	.549** .002 9.000	.486** .007 8.000	1 4.000	.297 9.000	.588** .001 5.000	.377 .040 5.000	.342 .064 5.000	.588** .001 11.000	1 16.000	.488** .006 8.000	.684** .000 14.000	.450 .013 9.000	.736** .000 111.000
KP13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.172 .30	.276 30	.310 30	.276 30	1 30	.138 30	.310 30	.172 30	.172 30	.379 30	.552 30	.276 30	.483 30	.310 30	3.828 30
KP14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.350 .058 5.000	.265 .156 4.800	.369 .045 6.200	.521** .003 8.800	1 3.600	.261 4.000	.255 4.200	.309 4.400	.294 .096 15.400	.803** .115 8.000	1 21.867	.488** .006 16.800	.668** .000 14.000	.352 .057 7.200	.663** .000 102.400
KP15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.172 .30	.166 30	.214 30	.303 30	1 30	.124 30	.138 30	.145 30	.152 30	.531 30	.276 30	.579 30	.483 30	.248 30	3.531 30
KP16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.439 .015 7.833	.428 .018 9.667	.477** .008 10.000	.609** .000 12.833	1 1.67	.010 8.667	.442 4.833	.285 4.167	.223 17.667	.739** 14.000	.684** .000	1 14.000	.668** .000	.515** .004	.742** .000 143.167
KP17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.270 .30	.333 30	.345 30	.443 30	1 30	.006 30	.299 30	.167 30	.144 30	.609 30	.483 30	.483 30	.902 30	.454 30	4.937 30
KP18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.622** .000 10.833	.493** .006 10.867	.625** .000 12.800	.342 .065 7.033	1 5.567	.330 8.667	.453 4.633	.280 6.767	.370** 7.267	.311 9.000	.450** 7.200	.352 13.167	.515** .057 24.967	.684** .000 128.767	
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.653** .000 85.833	.716** .000 119.067	.806** .000 124.600	.748** .000 116.233	1 77.967	.613** 111.667	.773** 82.433	.660** 86.367	.627** 131.867	.748** 111.000	.736** 102.400	.663** .000	.742** .000 143.167	.684** .000 128.767	1 1421.367

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

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

Lampiran 3 (Lanjutan)

II. Kualitas Layanan (X2)

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 mencantum

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tanpa izin IBIKKG.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	62.63	58.861	.714	.951
KL2	62.57	63.771	.504	.954
KL3	62.70	60.355	.701	.951
KL4	62.63	60.999	.769	.950
KL5	62.77	60.392	.743	.950
KL6	62.67	60.782	.818	.949
KL7	62.77	59.495	.773	.949
KL8	62.50	59.707	.829	.948
KL9	62.50	59.431	.796	.949
KL10	62.67	62.299	.552	.954
KL11	62.67	59.678	.860	.948
KL12	62.57	62.461	.714	.951
KL13	62.67	62.506	.705	.951
KL14	62.43	62.047	.699	.951
KL15	62.67	61.816	.786	.950
KL16	62.60	61.559	.849	.949

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	TOTAL
KL1	.493**	.546**	.619**	.650**	.523**	.507**	.646**	.710**	.450	.598**	.474**	.506**	.524**	.437**	.573**	.763**	
KL2		.006	.002	.000	.000	.003	.004	.000	.000	.013	.000	.008	.004	.003	.016	.001	.000
KL3			.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30
KL4				.006	.011	.001	.475	.053	.022	.002	.017	.099	.025	.223	.032	.098	.032
KL5					.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30
KL6						.002	.011	.035	.001	.000	.003	.001	.000	.008	.004	.020	.003
KL7							.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30
KL8								.000	.000	.000	.000	.000	.000	.196	.000	.002	.001
KL9									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL10										.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL11											.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL12												.000	.000	.000	.000	.000	.000
KL13													.000	.000	.000	.000	.000
KL14														.000	.000	.000	.000
KL15															.000	.000	.000
KL16																.000	.000

KL10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.450 .013 30	.307 .099 30	.473** .008 30	.243 .196 30	.451 .012 30	.410 .024 30	.362 .049 30	.390 .033 30	.680** .000 30	1 30	.448 .013 30	.504** .005 30	.369 .045 30	.502** .005 30	.369 .045 30	.531** .003 30	.612** .000 30
KL11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.509** .008 30	.410 .025 30	.507** .004 30	.807** .000 30	.695** .000 30	.681** .000 30	.785** .000 30	.778** .000 30	.661** .000 30	.448 .013 30	1 30	.629** .000 30	.750** .000 30	.620** .000 30	.838** .000 30	.753** .000 30	.881** .000 30
KL12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.474** .008 30	.229 .223 30	.424 .020 30	.546** .002 30	.572** .001 30	.585** .001 30	.695** .000 30	.596** .001 30	.558** .001 30	.504** .005 30	.629** .000 30	1 30	.644** .000 30	.635** .000 30	.644** .000 30	.617** .000 30	.747** .000 30
KL13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.506** .004 30	.392 .032 30	.525** .003 30	.590** .001 30	.493** .006 30	.525** .003 30	.542** .002 30	.670** .000 30	.467** .009 30	.369 .045 30	.750** .000 30	.644** .000 30	1 30	.347 .060 30	.789** .000 30	.679** .000 30	.739** .000 30
KL14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.524** .003 30	.308 .098 30	.436 .016 30	.534** .002 30	.674** .000 30	.583** .001 30	.560** .001 30	.535** .002 30	.651** .000 30	.502** .005 30	.620** .000 30	.635** .000 30	.347 .060 30	1 30	.543** .002 30	.692** .000 30	.736** .000 30
KL15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.437** .016 30	.392 .032 30	.604** .000 30	.683** .000 30	.577** .001 30	.717** .000 30	.621** .000 30	.670** .000 30	.547** .002 30	.369 .045 30	.838** .000 30	.644** .000 30	.789** .000 30	.543** .002 30	1 30	.789** .000 30	.811** .000 30
KL16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.515** .001 30	.460 .011 30	.693** .000 30	.580** .001 30	.767** .000 30	.816 .000 30	.557** .001 30	.642** .000 30	.685** .000 30	.531** .003 30	.753** .000 30	.617** .000 30	.679** .000 30	.692** .000 30	.789** .000 30	1 30	.867** .000 30
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.761** .000 30	.559** .001 30	.746** .000 30	.800** .000 30	.780** .000 30	.842** .000 30	.809** .000 30	.855** .000 30	.828** .000 30	.612** .000 30	.881** .000 30	.747** .000 30	.739** .000 30	.736** .000 30	.811** .000 30	.867** .000 30	1

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

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPP1	29.97	8.930	.703	.841
KPP2	29.97	8.930	.625	.850
KPP3	30.00	8.966	.711	.840
KPP4	30.00	9.517	.537	.859
KPP5	30.00	8.966	.711	.840
KPP6	30.00	9.586	.599	.853
KPP7	29.93	9.789	.378	.879
KPP8	30.00	8.897	.733	.838

Lampiran 3 (Lanjutan)

III. Kepuasan Pelanggan (Y)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Harap dicatat bahwa karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun yang wajar IBKKG.

Harap dicatat bahwa karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun yang wajar IBKKG.

Harap dicatat bahwa karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun yang wajar IBKKG.

Harap dicatat bahwa karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun yang wajar IBKKG.

Lampiran 3 (Lanjutan)

	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	KPP7	KPP8	TOTAL
KPP1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	1 .471** .009 10.300 .355 30	.471** .009 5.300 .183 30	.556** .001 5.600 .193 30	.357 .053 3.600 .124 30	.556** .001 5.600 .193 30	.511** .004 4.600 .159 30	.350 .058 4.000 .138 30	.754** .000 7.600 .262 30
KPP2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.471** .009 5.300 .183 30	1 .000 12.300 .424 30	.781** .000 8.600 .297 30	.327 .078 3.600 .124 30	.508** .004 5.600 .193 30	.366** .047 3.600 .124 30	.240 .201 3.000 .103 30	.734** .000 5.600 .193 30
KPP3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.556** .001 5.600 .193 30	.781** .000 8.600 .297 30	1 .119 9.867 .340 30	.291 .099 2.867 .099 30	.595** .001 5.867 .202 30	.439** .015 3.867 .133 30	.388 .034 4.333 .149 30	.493** .006 4.867 .168 30
KPP4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.357 .053 3.600 .124 30	.327 .078 3.600 .124 30	.291 .119 2.867 .099 30	1 .000 9.867 .340 30	.696** .000 6.867 .237 30	.552** .002 4.867 .168 30	.209 .268 2.333 .080 30	.392** .032 3.867 .133 30
KPP5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.556** .001 5.600 .193 30	.508** .004 5.600 .193 30	.595** .001 5.867 .202 30	.696** .000 6.867 .237 30	1 .000 9.867 .340 30	.552** .002 4.867 .168 30	.209 .268 2.333 .080 30	.493** .006 4.867 .168 30

KPP6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.511** .004 4.600 .159 30	.366** .047 3.600 .124 30	.439** .015 3.867 .133 30	.552** .002 4.867 .168 30	.552** .002 4.867 .168 30	1 .000 7.867 .271 30	.134 .482 1.333 .046 30	.552** .002 4.867 .168 30
KPP7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.350 .058 4.000 .138 30	.240 .201 3.000 .103 30	.388** .034 4.333 .149 30	.209 .268 2.333 .080 30	.209 .268 2.333 .080 30	.134 .482 1.333 .046 30	1 .008 12.667 .437 30	.477** .002 5.333 .184 30
KPP8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.754** .000 7.600 .262 30	.508** .004 5.600 .193 30	.493** .006 4.867 .168 30	.392** .032 3.867 .133 30	.493** .006 4.867 .168 30	.552** .002 4.867 .168 30	.477** .008 5.333 .184 30	1 .000 9.867 .340 30
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.785** .000 46.600 1.607 30	.734** .000 47.600 1.641 30	.790** .000 45.867 1.582 30	.652** .000 37.867 .1306 30	.790** .000 45.867 .1582 30	.692** .002 35.867 .1237 30	.537** .002 35.333 .1218 30	1 .000 46.867 1.616 30

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,

- 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.

Lampiran 4

Hasil Output Uji Reliabilitas

©

I. Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	13

II. Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	16

III. Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 5

Data Profile 185 Respondents

No.	Jenis Kelamin	Batas Usia	Domisili/Asal Wilayah	Pekerjaan
1	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
2	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
3	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
4	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
5	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
6	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
7	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
8	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
9	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
10	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
11	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
12	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
13	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
14	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Dokter gigi
15	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
16	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
17	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
18	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
19	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
20	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
21	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
22	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
23	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
24	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
25	Wanita	> 37 tahun	JABODETABEK	Guru
26	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
27	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
28	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
29	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
30	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
31	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
32	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
33	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
34	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
35	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
36	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
37	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
38	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
39	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
40	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa

Lampiran 5 (Lanjutan)

41	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
42	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
43	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
44	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
45	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
46	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
47	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
48	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
49	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
50	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
51	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
52	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
53	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
54	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
55	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
56	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
57	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
58	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
59	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
60	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
61	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
62	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
63	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
64	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
65	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
66	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
67	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
68	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
69	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
70	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
71	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
72	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
73	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
74	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
75	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
76	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
77	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
78	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
79	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
80	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
81	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
82	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa

tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 5 (Lanjutan)

83	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
84	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
85	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
86	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
87	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
88	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
89	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
90	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
91	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
92	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
93	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
94	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
95	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
96	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
97	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
98	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
99	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
100	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
101	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
102	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
103	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
104	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
105	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
106	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
107	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
108	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
109	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
110	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
111	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
112	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
113	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
114	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
115	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
116	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
117	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
118	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
119	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
120	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
121	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa

tanpa izin IBIKG.



Lampiran 5 (Lanjutan)

(C)

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)				
122	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
123	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
124	Pria	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
125	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
126	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
127	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
128	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
129	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
130	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
131	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
132	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
133	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
134	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
135	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
136	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
137	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
138	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
139	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
140	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
141	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
142	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
143	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
144	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
145	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
146	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
147	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
148	Pria	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
149	Pria	> 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri

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

Lampiran 5 (Lanjutan)

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

1. Pengaruh b. Pengaruh 150	Pria	> 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
151	Pria	> 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
152	Pria	> 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
153	Pria	> 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
154	Pria	> 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
155	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
156	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
157	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
158	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
159	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
160	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
161	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
162	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
163	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
164	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
165	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
166	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
167	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
168	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
169	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
170	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
171	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
172	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
173	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Ibu Rumah Tangga
174	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Ibu Rumah Tangga
175	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Ibu Rumah Tangga

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Hak cipta ini mengikuti Undang-Undang
Kepemilikan Intelektual dan menyebutkan sumber:
kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
b. Pengutipan tidak me rugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin IBIKKG.

176	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Ibu Rumah Tangga
177	Wanita	27 - 37 tahun	JABODETABEK	Ibu Rumah Tangga
178	Wanita	> 37 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
179	Wanita	> 37 tahun	JABODETABEK	Ibu Rumah Tangga
180	Wanita	> 37 tahun	JABODETABEK	Ibu Rumah Tangga
181	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
182	Pria	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri
183	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
184	Wanita	17 - 27 tahun	Diluar JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa
185	Wanita	17 - 27 tahun	JABODETABEK	Pelajar / Mahasiswa

Lampiran 6

Hasil Output Profil Responden

(C)

Jenis Kelamin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Indang

- 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.

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	125	67.6	67.6	67.6
	Pria	60	32.4	32.4	100.0
	Total	185	100.0	100.0	

Usia Responden

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 27 Tahun	147	79.5	79.5	79.5
	27 - 37 Tahun	27	14.6	14.6	94.1
	> 37 Tahun	11	5.9	5.9	100.0
	Total	185	100.0	100.0	

III. Domisili / Asal Wilayah

Domisili / Asal Wilayah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	JABODETABEK	159	85.9	85.9	85.9
	Diluar JABODETABEK	26	14.1	14.1	100.0
	Total	185	100.0	100.0	

IV. Pekerjaan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

		Status Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar / Mahasiswa	133	71.9	71.9	71.9	71.9
Pekerja / Karyawan Swasta / Negeri	43	23.2	23.2	23.2	95.1
Ibu Rumah Tangga	7	3.8	3.8	3.8	98.9
Lainnya	2	1.1	1.1	1.1	100.0
Total	185	100.0	100.0	100.0	

Hak Cipta Valid Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 7

Data Kuesioner 185 Responden

(C)

I. Kualitas Produk (X1)

1. Dilarang

a. Penggunaan

No.	KP1 milik IBI	KP2 milik KKKG	KP3 (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	KP4 milik KKKG	KP5 milik KKKG	KP6 milik KKKG	KP7 milik KKKG	KP8 milik KKKG	KP9 milik KKKG	KP10 milik KKKG	KP11 milik KKKG	KP12 milik KKKG	KP13 milik KKKG	TOTAL
1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	58
2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	54
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	4	4	3	4	3	4	2	5	5	5	3	4	5	50
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	59
7	5	5	4	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	53
8	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	56
9	4	4	3	1	5	3	4	5	4	3	4	1	5	46
10	4	4	3	1	5	3	4	5	4	3	4	3	4	50
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	48
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	48
13	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	57
14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	51
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
17	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	57
18	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	54
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
21	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	49
22	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	42
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
24	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	57
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
28	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	51
29	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	60
30	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	57
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	51
33	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	48
34	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	56
35	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	57
36	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	54
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 7 (Lanjutan)

38	5	(C) 5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	61
39	1. 4 a. Penggunaan hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	51
40	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	52
41	b. Penggunaan hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	4	3	3	3	1	3	2	4	3	3	5	61
42	Penggunaan hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54
43	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	3	4	3	5	5	2	5	3	4	5	50
44	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	53
45	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	60
46	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
47	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	3	2	5	4	5	4	5	4	3	3	3	47
48	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	3	2	3	3	3	3	2	5	3	2	5	42
49	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	62
50	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
51	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	1	4	39
52	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
53	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	2	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	50
54	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
55	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	57
56	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	58
57	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	51
58	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63
59	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
60	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
61	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	46
62	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	57
63	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	59
64	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	55
65	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
66	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	59
67	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	55
68	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
69	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	47
70	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	53
71	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	58
72	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	5	54
73	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	51
74	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	55
75	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	50
76	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	59
77	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	2	3	39
78	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	3	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	4	37
79	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	58
80	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	59
81	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) tanpa izin IBKKG.	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	53

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

Lampiran 7 (Lanjutan)

82	4	C	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	52
83	4	Hak cipta milik IBI KKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
84	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	56
85	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	60
86		4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	56
87		4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	3	3	48
88		4	5	3	5	3	4	5	4	5	2	4	5	5	44
89		4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	54
90		5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	60
91		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
92		4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	50
93		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	46
94		4	5	5	4	4	3	4	4	1	3	5	4	4	50
95		4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	50
96		5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	58	
97		5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	50
98		5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	60
99		5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	57
100		5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	56
101		5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	50
102		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
103		4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	58
104		4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55
105		4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	59
106		5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	60
107		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
108		3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	5	3	45
109		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
110		5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	59
111		5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	61
112		4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	51
113		4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	48
114		5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	61
115		4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	53
116		5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	2	52
117		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
118		4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	57
119		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
120		4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	57
121		4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	53
122		4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	53
123		3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	50
124		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
125		4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	57
126		4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	4	54
127		3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	50

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



Lampiran 7 (Lanjutan)

128	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	51
129	3	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	53
130	1.	5	4	5	4	4	3	3	5	3	5	4	3	53
131	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	49
132	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	48
133	5	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	54
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
135	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	49
136	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	52
137	5	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	3	51
138	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	52
139	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	52
140	5	5	3	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	54
141	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	51
142	5	5	3	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	54
143	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	55
144	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5	52
145	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	53
146	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	53
147	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	51
148	5	3	4	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	54
149	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	53
150	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	55
151	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	53
152	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	52
153	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	53
154	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	55
155	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	55
156	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	52
157	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	50
158	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	56
159	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	54
160	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	52
161	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	54
162	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	53
163	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4	5	52
164	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	53
165	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	52
166	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3	5	5	54
167	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	3	52
168	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	52
169	5	3	4	5	3	5	4	3	3	5	5	3	4	53
170	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	5	3	5	51

tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 7 (Lanjutan)

171	5	C 4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	53	
172	4	Hak cipta milik IBI	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	52
173	5	I. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	54	
174	5	II. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	5	3	3	4	4	5	4	3	5	3	4	50	
175	5	III. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	54	
176	4	IV. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	52
177	5	V. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	5	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	54
178	5	VI. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	55
179	4	VII. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	52
180	4	VIII. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	48
181	5	IX. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	61
182	4	X. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	52
183	4	XI. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	44	
184	4	XII. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	46
185	5	XIII. Dilarang mengutip setiap a. Pengutipan hanya untuk b. Mengumumkan dan memperanyak sebagian	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73

tanpa izin IBIKG.

II. Kualitas Layanan (X2)

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	TOTAL
1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	73
2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	72
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
6	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	68
7	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
8	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	70
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
10	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	65
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	63
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	56
13	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	75
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
20	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
21	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	59
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	65
23	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	76
24	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	69
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	65
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	77
28	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	59

29	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	75
30	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	76
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
32	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	55
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
34	4	Dilarang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	69
35	4	Pengutipan	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	66
36	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	71
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
39	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	63
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
41	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	75
42	5	4	2	5	4	3	4	2	4	3	2	5	5	5	5	58
43	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	74
44	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	59
45	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64
46	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	74
47	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	70
48	2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	47	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
50	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	66	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
52	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42	
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	62
54	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	58
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
56	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
57	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	74
58	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	67
59	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	79
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	60	
62	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	70
63	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	63
64	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
66	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	62
67	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
69	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	60
70	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
71	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	73
72	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	74
73	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	67
74	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	68
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	66
76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78
77	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	61
78	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
79	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	75

80	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
81	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	67
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
83	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
84	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
85	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	74
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
87	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65
88	5	5	4	3	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
89	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70
90	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	71
91	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5	57
92	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
94	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58
95	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	63
96	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	59
97	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	77
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
99	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	70
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
101	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	73
102	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
103	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	75
104	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	73
105	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	64
106	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	65
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
108	3	4	4	5	3	4	3	5	4	2	4	4	5	4	3	3	3	60
109	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
110	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
112	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	64
113	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	61
114	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
115	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	65
116	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
117	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
118	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	64
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
120	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	76
121	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	64
122	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	65
123	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	68
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
125	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	70
126	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	65
127	5	5	3	3	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	65
128	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	66
129	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	66
130	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	65

131	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	66
132	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	65
133	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	67	
134	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	69
136	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	64
137	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	5	66	
138	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	64	
139	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5	66	
140	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	64	
141	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	62	
142	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	64	
143	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	62	
144	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	63	
145	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	64	
146	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	65	
147	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	66	
148	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	66	
149	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	63	
150	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	62	
151	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	62	
152	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	65	
153	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	66	
154	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	65	
155	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	64	
156	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	64	
157	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	65	
158	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	67		
159	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	64	
160	4	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	63	
161	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	64	
162	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	65	
163	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	66	
164	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	64	
165	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	67	
166	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	63	
167	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	63	
168	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	65	
169	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	63	
170	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	64	
171	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	65	
172	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	64	
173	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	65	
174	4	3	5	5	3	5	4	3	5	3	5	3	3	4	4	64	
175	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	63	
176	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	64	
177	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	65	
178	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	68	
179	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	64	
180	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	64	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	

182	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	75
183	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
184	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	59
185	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	58

III. Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Hak Cipta IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	KPP7	KPP8	TOTAL
1	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	5	4	4	5	5	5	4	5	37
2	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	4	5	4	4	5	4	4	35
3	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	5	5	5	4	5	5	5	38
4	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	4	4	4	4	4	4	5	4	33
6	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	5	5	5	5	4	4	36
7	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	5	4	5	5	5	5	5	5	40
8	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	4	5	5	4	5	5	4	37
9	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	5	4	4	5	4	5	35
10	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	5	5	4	3	3	4	4	4	32
11	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	3	3	4	4	3	3	28
13	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	5	3	4	4	4	5	4	34
16	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	3	3	4	4	3	4	29
22	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	4	4	4	4	4	4	3	3	30
23	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	4	4	5	4	4	4	5	35
25	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	4	4	4	4	5	4	4	4	33
26	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	5	4	4	3	3	4	4	4	31
28	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	3	4	4	4	4	4	4	4	31
29	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	5	4	4	5	5	5	5	38
30	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	5	3	4	4	4	4	32
31	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	3	4	4	3	4	3	4	4	29
33	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	3	3	4	4	5	5	5	4	34
34	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	5	5	4	4	3	4	4	4	33
35	a. Pengutipan karya tulis ini hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	5	5	5	5	5	5	3	5	38
36	b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	4	4	5	5	5	5	4	4	36
37	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapat izin dari IBIKKG.	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Lampiran 7 (Lanjutan)

No.	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	KPP7	KPP8	TOTAL
38	Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	5	5	5	5	5	5	40
39		4	4	4	5	4	4	4	33
40		5	4	5	4	4	4	5	35
41		4	5	5	5	5	5	5	39
42		2	2	2	5	4	3	5	27
43		5	5	5	5	4	4	4	36
44		3	5	5	4	5	4	5	35
45		5	4	5	4	5	5	4	36
46		5	4	5	5	5	4	3	35
47		4	4	5	4	4	4	4	33
48		1	2	4	3	5	2	3	22
49		5	4	3	3	3	3	3	27
50		5	5	4	4	4	3	4	33
51		5	5	5	5	5	5	5	40
52		4	2	3	3	4	3	2	24
53		4	4	4	4	4	4	4	32
54		4	3	4	5	5	4	4	33
55		3	3	3	3	3	3	3	24
56		5	5	5	4	5	5	5	39
57		5	4	5	5	5	4	4	37
58		5	5	5	5	5	4	4	37
59		5	5	5	5	5	5	5	40
60		5	5	5	5	5	5	5	40
61		3	4	3	3	4	3	4	27
62		4	4	4	3	4	4	4	31
63		5	3	5	5	5	5	5	38
64		5	5	5	5	5	5	4	39
65		4	4	4	4	4	4	4	32
66		4	4	4	5	5	5	4	35
67		4	4	4	4	4	4	5	33
68		3	3	3	3	3	3	3	24
69		4	4	4	4	4	4	3	31
70		4	3	4	5	5	5	5	36
71		5	4	5	4	5	5	4	37
72		5	5	5	3	5	5	5	38
73		4	4	4	4	4	4	5	33
74		5	4	5	5	5	4	4	36
75		4	4	4	4	4	4	4	32
76		5	5	5	5	5	5	5	40
77		4	4	3	3	5	2	3	28
78		3	3	3	4	4	1	3	24
79		5	5	5	5	4	4	5	37

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.

Lampiran 7 (Lanjutan)

No.	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	KPP7	KPP8	TOTAL
80	5	5	5	5	4	5	3	5	37
81	5	5	5	4	4	3	4	4	34
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	5	5	5	5	5	4	4	4	37
84	5	5	5	5	5	5	5	5	40
85	5	5	5	5	5	5	4	5	39
86	5	5	5	5	5	5	4	4	38
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	4	4	4	4	5	4	4	4	33
90	5	5	4	5	4	5	4	5	37
91	5	5	4	5	5	5	2	2	31
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	3	3	3	3	5	3	3	4	27
95	5	3	4	5	5	5	4	4	35
96	5	5	5	4	4	4	4	4	35
97	4	5	4	4	4	5	5	4	35
98	5	5	5	4	4	5	5	4	37
99	5	4	4	5	4	4	3	4	33
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40
101	4	4	4	3	4	4	5	2	30
102	3	3	4	3	4	3	4	3	27
103	4	4	4	4	5	4	4	4	33
104	4	4	5	5	5	4	4	4	35
105	4	5	5	4	4	4	5	4	35
106	5	5	5	5	5	5	5	5	40
107	5	5	5	5	5	5	5	5	40
108	4	3	5	2	3	4	2	4	27
109	4	4	4	4	4	3	3	4	30
110	5	4	5	5	5	5	5	5	39
111	5	5	5	5	5	5	5	5	40
112	4	3	4	4	5	4	3	4	31
113	4	4	4	4	5	4	3	4	32
114	5	5	5	5	4	5	4	4	37
115	5	5	4	4	3	4	5	4	34
116	4	4	4	4	5	3	4	5	33
117	4	4	4	5	4	4	4	4	33
118	4	4	4	4	5	4	4	5	34
119	5	5	5	5	5	5	5	5	40
120	4	4	5	5	5	5	5	4	37
121	4	4	5	4	4	4	5	4	34

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.

Lampiran 7 (Lanjutan)

No.	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	KPP7	KPP8	TOTAL
122	3	4	4	3	4	4	5	4	31
123	4	4	5	3	3	4	5	3	31
124	5	5	5	5	5	5	5	5	40
125	5	5	5	5	5	5	5	5	40
126	4	5	3	5	4	3	4	4	32
127	4	5	5	4	4	3	4	4	33
128	5	5	5	4	4	3	4	4	34
129	4	5	3	5	4	4	3	5	33
130	4	5	3	5	4	3	4	4	32
131	4	5	5	3	4	3	5	4	33
132	5	5	5	3	5	5	3	4	35
133	4	5	4	4	5	4	3	5	34
134	5	4	5	5	4	5	5	5	38
135	3	5	4	4	4	5	3	5	33
136	5	4	3	4	5	5	3	4	33
137	5	5	4	3	5	5	3	4	34
138	4	5	4	3	4	5	5	4	35
139	5	5	4	3	4	5	5	4	35
140	5	4	5	3	4	5	3	4	33
141	4	5	4	3	4	5	5	4	36
142	5	4	3	4	5	5	3	4	33
143	4	4	3	4	5	5	3	4	32
144	5	4	3	4	5	4	4	4	33
145	4	5	5	3	4	5	3	5	34
146	5	5	4	5	3	5	3	5	35
147	5	5	3	4	5	3	4	4	33
148	4	4	5	5	4	3	3	4	32
149	5	4	3	4	3	4	5	4	32
150	5	4	3	4	5	5	3	4	33
151	4	5	5	4	5	3	4	5	35
152	5	4	3	4	4	3	4	5	32
153	5	5	4	3	4	4	5	3	33
154	5	4	3	4	3	4	3	4	30
155	4	4	4	4	4	5	5	4	34
156	5	4	3	4	5	5	3	4	33
157	4	4	5	4	4	3	5	4	33
158	5	5	4	3	4	5	3	4	33
159	4	5	3	3	4	5	4	5	33
160	4	3	4	5	4	5	3	4	32
161	3	5	3	4	3	4	5	4	31
162	5	4	3	5	5	4	3	4	33
163	4	5	3	3	4	4	5	4	32

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.

Lampiran 7 (Lanjutan)

No.	C	KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	KPP7	KPP8	TOTAL
164	Hak cipta milik IB KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5	4	3	4	5	5	3	4	33
165		4	3	5	5	3	4	5	5	34
166		4	3	4	5	4	3	5	5	33
167		5	5	3	4	5	5	3	4	34
168		5	4	3	5	3	5	3	4	32
169		5	4	4	5	3	4	4	5	34
170		3	4	5	3	4	5	3	5	32
171		5	3	5	5	5	5	3	4	35
172		5	4	3	4	5	5	3	4	33
173		5	4	5	3	4	5	3	4	33
174		4	5	4	3	4	4	4	5	33
175		3	4	5	5	3	4	5	4	33
176		5	4	3	4	5	5	3	4	33
177		4	5	4	3	4	4	5	3	32
178		4	5	5	3	4	5	3	4	34
179		4	3	4	5	5	5	3	5	34
180		5	4	3	4	5	5	3	4	33
181		4	4	4	4	5	5	5	5	36
182		5	5	4	5	5	5	4	5	38
183		4	4	4	4	4	4	4	4	32
184		3	3	3	3	3	3	3	3	25
185		4	4	4	4	4	4	4	4	32

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

penulisannya
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian dan pembelajaran, penyebarluasan sumber:
karya tulis ini tanpa menambahkan dan menyebutkan sumber:
karya ilmiah, penyusunan laporan,

Lampiran 8

Hasil Output Analisis Deskriptif

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

I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
KP1	185	3	5	4.31
KP2	185	1	5	4.10
KP3	185	1	5	4.16
KP4	185	1	5	4.08
KP5	185	2	5	4.20
KP6	185	1	5	4.15
KP7	185	2	5	4.35
KP8	185	2	5	4.26
KP9	185	1	5	3.85
KP10	185	2	5	4.07
KP11	185	2	5	4.05
KP12	185	1	5	4.14
KP13	185	2	5	3.96
Valid N (listwise)	185			

Descriptive Statistics

	N	Mean
MeanKP	185	53.68
Valid N (listwise)	185	

II. Kualitas Layanan (X2)

1. Hasil Rata – Rata Hitung Perindikator Kualitas Layanan



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.

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
KL1	185	2	5	4.14
KL2	185	2	5	4.37
KL3	185	3	5	4.14
KL4	185	2	5	4.12
KL5	185	2	5	4.16
KL6	185	2	5	4.23
KL7	185	2	5	4.00
KL8	185	1	5	4.06
KL9	185	3	5	4.17
KL10	185	2	5	4.28
KL11	185	2	5	4.12
KL12	185	2	5	4.02
KL13	185	3	5	4.19
KL14	185	2	5	4.21
KL15	185	2	5	4.09
KL16	185	3	5	4.30
Valid N (listwise)	185			

2. Hasil Rata – Rata Hitung Kualitas Layanan

Descriptive Statistics		
	N	Mean
MeanKL	185	66.60
Valid N (listwise)	185	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

III. Kepuasan Pelanggan (Y)

1. Hasil Rata – Rata Hitung Perindikator Kepuasan Pelanggan



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

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
KPP1	185	1	5	4.35
KPP2	185	2	5	4.26
KPP3	185	2	5	4.19
KPP4	185	2	5	4.17
KPP5	185	3	5	4.32
KPP6	185	1	5	4.24
KPP7	185	2	5	4.06
KPP8	185	2	5	4.19
Valid N (listwise)	185			

2. Hasil Rata – Rata Hitung Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics			
	N	Minimum	Mean
MeanKPP	185	22	33.80
Valid N (listwise)	185		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Lampiran 9

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

(C)

I. Uji Normalitas

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.

		Unstandardized Residual
N		185
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.30669874
	Absolute	.083
Most Extreme Differences	Positive	.072
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		1.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.158

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

II. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.795 ^a	.632	.628	2.319	1.812

- a. Predictors: (Constant), KL, KP
 b. Dependent Variable: KPP

III. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	2.789	1.780			1.567	.119	
	KP	.224	.048	.319		4.670	.000	.433
	KL	.285	.037	.527		7.709	.000	.433

- a. Dependent Variable: KPP

IV. Uji Heteroskedastisitas

(C)

Hak Cipta m
lik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.901	1.249		.130
	KP	-.006	.034	-.019	.866
	KL	.001	.026	.003	.981

a. Dependent Variable: ABSRes

Lampiran 10

Hasil Output Uji Analisis Regresi Berganda

I. Uji Keberartian Model (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1684.562	2	842.281	156.577	.000 ^b
Residual	979.038	182	5.379		
Total	2663.600	184			

a. Dependent Variable: KPP

b. Predictors: (Constant), KL, KP

II. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error				
1	(Constant)	2.789	1.780		1.567	.119
	KP	.224	.048	.319	4.670	.000
	KL	.285	.037	.527	7.709	.000

a. Dependent Variable: KPP

- 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,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

III. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.628	2.319

a. Predictors: (Constant), KL, KP

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerapan, kritik dan tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 11

Hasil Hitung Mean Per Variabel

1. Rata – Rata Hitung Mean Perindikator Kualitas Produk (X_1)

No.	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (TB)	4 (S)	5 (SS)	Mean	Skala Interval
Performance (Kinerja)								
1. ^{Produk makanan dan minuman yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading menggunakan bahan berkualitas dan aman.}	-	-	9,7% (18)	49,2% (91)	41,1% (76)	4,31	4,21-5,00	
Features (Fitur Tambahan)								
3. ^{Porsi makanan dan minuman yang disediakan oleh KFC Kelapa Gading dapat dikonsumsi oleh segala jenis usia.}	0,5% (1)	1,6% (3)	15,7% (29)	51,4% (95)	30,8% (57)	4,10	3,41-4,20	
3. ^{Adanya variasi untuk menu makanan dan minuman KFC Kelapa Gading yang menarik.}	0,5% (1)	1,1% (2)	20,0% (37)	38,9% (72)	39,5% (73)	4,16	3,41-4,20	

Hak cipta milik KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Reliability (Kehandalan) Kesesuaian dengan Spesifikasi	<p>Adanya berbagai fitur tambahan lain berupa beragam pilihan menu di KFC Kelapa Gading.</p> <p>1. Dilarang menggunakan KFC Kelapa Gading untuk karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang</p>	<p>0,5% (1)</p>	<p>1,6% (3)</p>	24,3 % (45)	36,8 % (68)	36,8 % (68)	4,08	3,41-4,20
				0,5% (1)	15,1 % (28)	48,1 % (89)	36,2 % (67)	4,20
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	<p>Produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading memuaskan konsumen.</p> <p>1. Dilarang menggunakan KFC Kelapa Gading untuk karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p>	<p>0,5% (1)</p>	<p>1,1% (2)</p>	15,1 % (28)	49,7 % (92)	33,5 % (62)	4,15	3,41-4,20
				1,1% (2)	9,2% (17)	43,2 % (80)	46,5 % (86)	4,35
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	<p>Harga produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading sesuai dengan kualitas yang diberikan.</p> <p>1. Dilarang menggunakan KFC Kelapa Gading untuk karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p>	<p>0,5% (1)</p>	<p>1,1% (2)</p>	10,8 % (20)	49,2 % (91)	38,9 % (72)	4,26	4,21-5,00
				1,1% (2)	9,2% (17)	43,2 % (80)	46,5 % (86)	4,35

Durability (Daya Tahan) C

Produk makanan yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading tidak mudah rusak (basi).

0,5% (1)	2,2% (4)	34,1 % (63)	37,8 % (70)	25,4 % (47)	3,85	3,41-4,20
-------------	-------------	----------------	----------------	----------------	------	-----------

Beberapa produk makanan KFC Kelapa Gading (ayam goreng, hamburger, kentang goreng, perkedel, soup) yang sudah dalam perkedel, soup) yang sudah dalam kondisi dingin dapat dipanaskan kembali untuk dikonsumsi.

1,6% (3)	18,4 % (34)	51,4 % (95)	28,6 % (53)	4,07	3,41-4,20
-------------	----------------	----------------	----------------	------	-----------

a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian, penulisan karya penulisan kritik dan tinjauan sifat masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
c. Dilarang mengumumkan dan menyalin tanpa izin IBIKKG.

10,0%	18,4 % (34)	51,4 % (95)	28,6 % (53)	4,07	3,41-4,20
-------	----------------	----------------	----------------	------	-----------

Esthetics (Estetika)

1. Kemasan produk KFC Kelapa Gading yang praktis dan menarik.

1,1% (2)	18,9 % (35)	53,5 % (99)	26,5 % (49)	4,05	3,41-4,20
-------------	----------------	----------------	----------------	------	-----------

2. Cara penyajian makanan dan minuman KFC Kelapa Gading yang menarik.

1,1% (2)	1,6% (3)	16,8 % (31)	43,8 % (81)	36,8 % (68)	4,14	3,41-4,20
-------------	-------------	----------------	----------------	----------------	------	-----------

Perceived Quality (Kualitas yang Dipersepsikan)

13. Produk makanan dan minuman KFC Kelapa Gading dapat diganti apabila terjadi kesalahan pemesanan.

	2,2% (4)	28,6 % (53)	40,5 % (75)	28,6 % (53)	3,96	3,41-4,20
--	-------------	----------------	----------------	----------------	------	-----------

Total Rata – Rata

					53,68	
--	--	--	--	--	-------	--



	Jumlah Indikator Variabel Kualitas Produk						13	
2	Hasil Akhir						4,12	SETUJU (3,41-4,20)
Hak Istimewa KFC (HAK Istimewa KFC)								
1.	Dilarang mengambil barang tanpa izin IBIKKG.	2. Rata – Rata Hitung Mean Perindikator Kualitas Layanan (X_2)						
Tangibles (Bukti Fisik)								
1.	Restoran KFC Kelapa Gading memiliki fasilitas lahan parkir, kawasan khusus perokok, dan lain – lain yang memadai.	-	2,2% (4)	16,2% (30)	47,0% (87)	34,6% (64)	4,14	3,41-4,20
2.	Karyawan KFC Kelapa Gading menggunakan pakaian rapih dan sopan.	-	0,5% (1)	10,3% (19)	41,1% (76)	48,1% (89)	4,37	4,21-5,00
3.	Restoran KFC Kelapa Gading memiliki tempat yang nyaman dan terjaga kebersihan.	-	-	18,4% (34)	49,7% (92)	31,9% (59)	4,14	3,41-4,20
Emphaty (Empati)								
4.	Karyawan KFC Kelapa Gading dapat memahami kebutuhan konsumen.	-	1,1% (2)	20,0% (37)	44,3% (82)	34,6% (64)	4,12	3,41-4,20
5.	Karyawan KFC Kelapa Gading peduli dengan konsumen.	-	1,6% (3)	18,4% (34)	42,7% (79)	37,3% (69)	4,16	3,41-4,20
6.	Karyawan KFC Kelapa Gading mampu melayani konsumen secara baik dan profesional.	-	1,6% (3)	9,2% (17)	54,1% (100)	35,1% (65)	4,23	4,21-5,00
Reliability (Kehandalan)								
7.	Karyawan KFC Kelapa Gading dapat menangani masalah pelayanan secara cepat.	-	1,6% (3)	17,8% (33)	59,5% (110)	21,1% (39)	4,00	3,41-4,20
8.	Layanan yang diberikan oleh KFC Kelapa Gading sesuai dengan prosedur dan standar yang ditentukan.	0,5% (1)	0,5% (1)	23,8% (44)	42,7% (79)	32,4% (60)	4,06	3,41-4,20
9.	Karyawan KFC Kelapa Gading dapat menjawab pertanyaan konsumen dengan cepat dan baik.	-	-	13,5% (25)	55,7% (103)	30,8% (57)	4,17	3,41-4,20
10.	Karyawan KFC Kelapa Gading tidak melakukan kesalahan dalam pencatatan terutama pencatatan pemesanan pelanggan.	-	1,1% (2)	14,6% (27)	39,5% (73)	44,9% (83)	4,28	4,21-5,00
Responsiveness (Cepat Tanggap)								
11.	Karyawan KFC Kelapa Gading dapat menangani keluhan konsumen dengan cepat, baik, dan sopan.	-	0,5% (1)	13,5% (25)	58,9% (109)	27,0% (50)	4,12	3,41-4,20
12.	Karyawan KFC Kelapa Gading bersedia dalam membantu konsumen.	-	0,5% (1)	28,6% (53)	39,5% (73)	31,4% (58)	4,02	3,41-4,20

13.	Karyawan KFC Kelapa Gading melakukan pekerjaan dengan benar.			11,4% (21)	58,4% (108)	30,3% (56)	4,19	3,41-4,20
14.	Karyawan KFC Kelapa Gading bersedia memenuhi permintaan konsumen.		0,5% (1)	12,4% (23)	52,4% (97)	34,6% (64)	4,21	4,21-5,00
Assurance (Jaminan)								
15.	Karyawan KFC Kelapa Gading mampu meneiptakan rasa kepercayaan terhadap pelayanannya yang diberikan kepada konsumen.		1,1% (2)	24,3% (45)	38,9% (72)	35,7% (66)	4,09	3,41-4,20
16.	Karyawan KFC Kelapa Gading senantiasa menjaga sikap ramah dan sopan santun terhadap konsumen.		9,2% (17)	51,4% (95)	39,5% (73)	4,30	4,21-5,00	
Total Rata – Rata								
Jumlah Indikator Variabel Kualitas Produk								
Hasil Akhir								
3. Rata – Rata Hitung Mean Perindikator Kepuasan Pelanggan (Y)								

Lampiran 11 (Lanjutan)

No.	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (TB)	4 (S)	5 (SS)	Mean	Skala Interval
Product and Service Features (Fitur Produk dan Layanan)								
1.	Saya merasa puas dengan menu yang disajikan oleh KFC Kelapa Gading.	0,5% (1)	0,5% (1)	9,7% (18)	41,6% (77)	47,6% (88)	4,35	4,21-5,00
2.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh restoran cepat saji KFC Kelapa Gading.		1,6% (3)	10,8% (20)	47,0% (87)	40,5% (75)	4,26	4,21-5,00
Customer Emotions (Emosi / Perasaan Pelanggan)								
3.	Saya merasa senang dengan produk makanan dan minuman serta layanan yang diberikan oleh KFC Kelapa Gading.		0,5% (1)	20,0% (37)	38,9% (72)	40,5% (75)	4,19	3,41-4,20

Atributions for Service Success or Failure (Atribut untuk Kesuksesan atau Kegagalan Layanan)								
4. a. Saya merasa puas dengan adanya berbagai macam cara untuk pemesanan yang disediakan oleh KFC Kelapa Gading.		0,5% (1)	20,5% (38)	40,0% (74)	38,9% (72)	4,17	3,41-4,20	
5. b. Pengutipan ini tidak merugikan dan tinjauan saran masalah.	Saya merasa puas dengan adanya berbagai macam metode pembayaran yang disediakan oleh KFC Kelapa Gading.		11,4% (21)	44,9% (83)	43,8% (81)	4,32	4,21-5,00	
Perceptions of Equity of Fairness (Persepsi tentang Keadilan)								
6. a. Restoran cepat saji KFC Kelapa Gading telah memberikan produk dan layanan yang sesuai atau sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.	Saya merasa puas karena restoran cepat saji KFC Kelapa Gading telah memberikan produk dan layanan yang sesuai atau sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.	0,5% (1)	1,6% (3)	14,1% (26)	41,1% (76)	42,7% (79)	4,24	4,21-5,00
7. b. Restoran cepat saji KFC Kelapa Gading telah memiliki standar atau pemberlakuan yang sama untuk mengatasi masalah dan keluhan para pelanggan secara adil.	Restoran cepat saji KFC Kelapa Gading telah memiliki standar atau pemberlakuan yang sama untuk mengatasi masalah dan keluhan para pelanggan secara adil.		1,6% (3)	25,4% (47)	38,4% (71)	34,6% (64)	4,06	3,41-4,20
Other Customers, Family Members, and Coworkers (Pelanggan Lain, Anggota Keluarga, dan Rekan Kerja)								
8. a. Total Rata-Rata	Saya merasa puas dengan restoran cepat saji KFC Kelapa Gading karena pengalaman yang didapatkan sesuai dengan informasi yang didapatkan dari pelanggan lain.		1,1% (2)	9,7% (18)	57,8% (107)	31,4% (58)	4,19	3,41-4,20
b. Jumlah Indikator Variabel Kualitas Produk							33.78 → 33.80	
c. Hasil Akhir							8	
d. Jumlah Indikator Variabel Kualitas Penyelesaian Laporan							4,22	SANGAT SETUJU (4,21-5,00)

Lampiran 12 Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke -1

Review untuk KFC - Kelapa Gading



Makanan		4.4
Suasana		3.7
Layanan		4.1

Sumber : Traveloka.com (Traveloka Eats)

Lampiran 13 Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke -2

Ryan Antonius
32 reviews • 3 Followers

Follow

DINING Aug 18, 2018

Sering makan di kfc sini karena deket rumah dan praktis. Tempatnya cukup besar dan buka sampai malam merupakan salah satu keunggulannya. Untuk kebersihan restoran standar saja, dan pelayannanya juga biasa saja. Untuk rasa dan harga tidak ada bedanya dengan kfc lainnya. Overall not bad 🍗



Sumber : Zomato, 2018

Lampiran 14 Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 3

Salsabila Rahmawati
7 ulasan • 1 Pengikut

Ikuti

DINING Nov 20, 2020

bagus bgt pelayanannyaaa gapake lama ga pake nunggu, kalo rame turun tangan semua gaada yg ogah ogahan. wifi gratis juga lancarr ❤️❤️❤️

0 Votes for helpful, 0 Komentar

Helpful Komentar Bagi

Sumber : Zomato, 2020

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

Lampiran 15 Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke - 4

 **Puspita Sari**
 223 ulasan • 91 Pengikut Ikuti

5★ DINING Jan 12, 2018
 Uggghhh 😊😊😊 makanan nyaaa enakk udah gituu tempatt nyaaa bersihhh dann nyamann pokoknyaaa nikmatt bngttt banget dehh 😊 harganyaaa jugaa terjangkauu pokoknyaaa akuu sukaa 😊😊😊

0 Votes for helpful, 0 Komentar

 Helpful  Komentar  Bagi

Sumber : Zomato, 2018

Lampiran 16 Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke - 5

 **Septiadi Didit**
 140 ulasan • 86 Pengikut Ikuti

4★ DINING Sep 15, 2017
 KFC ini letak nya di depan mall kelapa gading, tempat nya luas 2 lantai, karena KFC ini deket rumah, jadi gua sering kesini, pelayanan nya bagus, gak ush di tanya ayam nya, ayam KFC pasti enak, yummy.



Sumber : Zomato, 2017

Lampiran 17

Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 1

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



GaleGrey
12 reviews • 3 Followers

1★ DINING Feb 09, 2020
负面 NEGATIVE

lazy workers to slow wor... missing items in deliver...

[Follow](#)

Pekerjanya males , dua kali order d tahun ini . Dua kali cm d kasih cabe 3bungkus padahal pesen ayam 3 , spageti 2 .

Pesanan kedua tidak ada chili sauce sama sekali dan spageti kurang satu . Hebat ..

Sumber : Zomato.com

Lampiran 18

Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke -2

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Yosefa Benn
13 reviews • 2 Followers

1★ DINING Jun 06, 2019

[Follow](#)

Asin, amis, kulit ayamnya dikit. Ini sih seperti makan tepung digaramin lalu digoreng.

Jika dibandingin sama kulit ayam kfc yg super wah itu, ini sih jauh banget. Malah lebih enak kulit ayam yg dijual abang2 pinggir jalan.



Sumber : Zomato.com

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,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 19

Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke -3



Placetogoandeat
 1995 ulasan • 2866 Pengikut

Ikuti

2★ DINING Oct 15, 2016

Kfc yang paling gede dan buka 24 jam di area kelapa gading. Temptnya agak kurang bersih, servicensya luama bangettt gw antri 4 org depan gw aja ampe setengah jam sumpah bete banget. Sepertinya karyawannya terlalu sedikit sedangkan yang beli banyak, jafi ga kehandle.

Gw beli paketan cheesy yang menu baru harganya 30rb. Isinya 1 ayam, 1 nasi 1 minum. Jadi ayamnya dikasi cheese gitu, plus nasi sama minuman tea with ice cream vanila di atasnya disiram cheese dikit.

Begitu pesenan ayam gw ditarо di depan gw, gw mencium bau gaenak ternyata dari kejunya. Baunya aneh, rasanya nothing special sih, ga kaya rasa keju. Trus tehnya juga tawar ga ada rasa, harus dicampur dengan ice cream vanila baru...[read more](#)

Sumber : Zomato.com

Lampiran 20

Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke -4



Wonderkind
 19 ulasan • 0 Pengikut

Ikuti

DINING Apr 06, 2019

Gisa sama seperti cabang lain, ada playground-nya, cuma panas bingo, serasa main di luar 😅, playground-nya lebih luas di artha gading, parkiran di luar



+2 Photo(s)

Sumber : Zomato.com

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,
- 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.

RIWAYAT HIDUP

(C) Hak Cipta
IBIKKG

Nama Lengkap

: Agnes Felicia

NIM

: 74180057

Tempat, Tanggal Lahir

: Jakarta, 18 November 1999

Email

: 74180057@student.kwikkiangie.ac.id

Riwayat Pendidikan

: SMA

No	Riwayat Pendidikan	Tahun lulus
1	SD	2012
2	SMP	2015
3	SMA	2018
4	D3 (kalau ada)	-

Pekerjaan

: -

Pelatihan/Workshop/Training yang pernah diikuti :

1. *Rock To Be An Creativepreneur (ROCKET)* : 2019
2. Webinar Forbis : 2020
3. Pelatihan Keterampilan “*Effective Selling Skills*” : 2021

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.

SURAT PERNYATAAN

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

1. Dilarang pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menaati undang-undang hak cipta.

a. Penggunaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyajian dan penulisan karya tulis ilmiah.

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.

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar sang berkepentingan maklum

Jakarta, 14 April 2022

Yang membuat pernyataan

AGNES FELICIA

(Nama Lengkap)

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS