

LAMPIRAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa tingkat akhir pada kampus Kwik Kian Gie school of business (IBII). Saya sedang melakukan skripsi mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Jasa Kurir JNE Kelapa Gading.

Oleh karena itu, saya ingin meminta sedikit waktu bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kesediaan dan kesungguhan anda sangat berarti dalam membantu saya untuk memperoleh data yang akurat. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Profil Responden

Cara mengisinya dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

1. Nama:

2. Usia

a. < 17 tahun

b. 18 – 25 tahun

c. 26 – 32 tahun

d. 33 – 40 tahun

e. > 50 tahun

3. Jenis Kelamin

a. Laki – laki

b. Perempuan

4. Status Tempat Tinggal

a. Rumah Sendiri

b. Dengan Orang Tua

c. Dengan saudara

d. Kontrakan

5. Apakah anda sudah pernah menggunakan JNE?

a. Ya

b. Tidak (silahkan berhenti disini)

6. Dari mana anda mengetahui tentang JNE?

a. Teman

d. Iklan

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



- b. Saudara
- c. Internet

7. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan JNE?

- a. < 2 tahun
- b. 3 – 4 tahun
- c. 5 – 6 tahun
- d. > 6 tahun

8. Kapan terakhir kali anda bertransaksi dengan JNE?

- a. < 1 bulan yang lalu
- b. 1 bulan yang lalu
- c. 3 bulan yang lalu
- d. > 6 bulan yang lalu

Keterangan Pengisian

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Lampiran 2 HASIL PRA KUESIONER

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
3	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4
4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
5	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2
6	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5
7	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2
8	3	5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4
9	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
11	3	2	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4
12	3	5	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
14	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4
15	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4
16	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
17	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5
18	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4
19	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
20	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4
21	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
22	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
23	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
24	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5
25	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2
26	2	3	2	4	5	4	3	3	3	5	4	3
27	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3

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



28	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
30	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4

	KL 13	KL 14	KL 15	HG 1	HG 2	HG 3	HG 4	HG 5	KK 1	KK 2	KK 3	KK 4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
5	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3
3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2
3	2	4	3	3	4	5	4	3	3	2	4	3
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3
5	5	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	2
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3
4	2	3	3	5	4	4	4	3	3	2	3	2
3	1	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3
4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4
4	2	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3
4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2
4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	5	4	4	5	4	3	3	2	3	2	3	4
5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3
4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3
2	2	4	1	3	3	2	5	3	3	2	3	3
3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2
4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	2	4	2
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



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

Lampiran 3

Hasil Kuesioner Variabel kualitas layanan

NO.	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	5	4	5	4	2	4	3	5	5
5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7	5	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
11	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
12	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3
13	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
14	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	3	3	4	4	2	5	5	4	3	4	4
21	3	5	5	4	4	2	4	4	5	3	5	4
22	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4
23	5	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5
24	4	3	3	4	4	4	5	5	3	2	4	4
25	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4
26	5	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5
27	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2
28	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
29	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4
30	4	2	3	2	3	5	4	4	3	5	3	2
31	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5
32	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

tanpa izin IBIKKG.



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

Hak dipatilik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika kwik kian gie)

Hak dipatilik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika kwik kian gie)

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



76	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
77	4	4	2	3	2	1	2	4	1	2	1	2
78	4	5	4	4	5	4	1	5	4	5	5	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
80	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3
81	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	2
82	5	4	3	2	3	2	3	5	4	4	5	4
83	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4
84	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5
85	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5
86	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5
87	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5
88	2	4	4	5	2	2	3	4	4	4	3	5
89	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
91	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5
92	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
93	3	3	5	3	3	4	3	4	4	2	4	4
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
95	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5
96	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
97	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5
98	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	5
99	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
100	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	3
101	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	4	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5
103	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5
104	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
105	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
107	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
108	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5
109	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	5
110	4	3	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5
111	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	2	5
115	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4
116	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3
117	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
118	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Hak dipatilik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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

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



119	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
120	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hasil Kuesioner Variabel Harga dan kepuasan konsumen

KL 13	KL 14	KL 15	HG 1	HG 2	HG 3	HG 4	KK 1	KK 2	KK 3	KK 4
3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3
1	4	1	4	5	5	1	4	4	4	1
4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
5	5	5	3	5	3	3	5	2	4	5
3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3
5	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5
5	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	2	5	4	5	5	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4
5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5
1	3	4	5	5	5	4	3	4	5	1

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data Profile Responden

No.	Umur	Jenis Kelamin	Tempat Tinggal
1	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
2	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan saudara
3	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan saudara
4	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
5	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
6	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
7	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
8	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
9	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
10	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
11	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
12	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
13	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
14	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
15	< 17 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
16	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
17	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
18	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
19	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
20	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
21	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
22	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
23	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
24	18 - 25 tahun	Laki - laki	0
25	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
26	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
27	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
28	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
29	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
30	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
31	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

32	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
33	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
34	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
35	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
36	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
37	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
38	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
39	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
40	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
41	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
42	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan saudara
43	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
44	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
45	26 - 32 tahun	Perempuan	Kontrakan
46	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
47	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
48	> 50 tahun	Perempuan	Dengan saudara
49	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
50	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
51	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
52	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
53	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
54	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
55	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
56	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
57	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
58	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
59	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
60	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
61	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
62	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
63	> 50 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
64	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
65	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
66	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
67	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
68	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
69	> 50 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
70	26 - 32 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
71	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
72	> 50 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

73	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
74	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
75	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
76	26 - 32 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
77	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan saudara
78	18 - 25 tahun	Perempuan	Kontrakan
79	26 - 32 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
80	33 - 40 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri
81	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
82	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan saudara
83	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
84	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
85	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
86	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
87	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
88	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
89	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
90	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
91	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
92	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
93	18 - 25 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
94	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
95	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
96	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
97	> 50 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
98	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
99	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
100	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
101	33 - 40 tahun	Laki - laki	Kontrakan
102	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
103	18 - 25 tahun	Perempuan	Kontrakan
104	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
105	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
106	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
107	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
108	18 - 25 tahun	Perempuan	Kontrakan
109	26 - 32 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
110	26 - 32 tahun	Laki - laki	Kontrakan
111	< 17 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
112	26 - 32 tahun	Laki - laki	Rumah Sendiri
113	26 - 32 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua



C

Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

114	26 - 32 tahun	Perempuan	Kontrakan
115	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
116	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
117	18 - 25 tahun	Laki - laki	Kontrakan
118	18 - 25 tahun	Laki - laki	Dengan orang tua
119	18 - 25 tahun	Perempuan	Dengan orang tua
120	18 - 25 tahun	Perempuan	Rumah Sendiri

Lampiran 3
Hasil Output

1. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas layanan	54.64	55.291	.457	.841
KL2	55.13	52.839	.524	.837
KL3	54.98	53.092	.534	.836
KL4	55.05	52.939	.482	.840
KL5	54.88	53.068	.572	.834
KL6	54.73	56.554	.321	.848
KL7	54.97	54.402	.486	.839
KL8	54.81	53.770	.489	.839
KL9	54.84	54.017	.553	.836
KL10	55.01	52.445	.530	.837
KL11	54.87	53.596	.512	.838
KL12	54.87	52.806	.519	.837
KL13	55.14	54.997	.374	.846
KL14	54.98	53.974	.452	.841
KL15	54.78	55.852	.384	.844

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari pembuat atau penyalinnya 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.



Harga	12.21	3.393	.520	.551
HG2	12.07	3.676	.491	.575
HG3	11.88	3.902	.440	.608
HG4	12.19	3.736	.360	.666

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan konsumen	11.21	5.309	.559	.655
KK2	11.26	5.521	.605	.637
KK3	11.71	5.301	.405	.759
KK4	11.50	5.294	.572	.648

2. Uji Reliabilitas

Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	15

Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	4

Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

3. Profil Responden

a. Profil Responden Berdasarkan Usia

Umur

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

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

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



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 17 tahun	2	1.7	1.7	1.7
18 - 25 tahun	64	53.3	53.3	55.0
26 - 32 tahun	23	19.2	19.2	74.2
33 - 40 tahun	2	1.7	1.7	75.8
> 50 tahun	29	24.2	24.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	45	37.5	37.5	37.5
	Perempuan	75	62.5	62.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

c. Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

		Tempat Tinggal			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rumah Sendiri	40	33.3	33.3	33.3
	Dengan orang tua	63	52.5	52.5	85.8
	Dengan saudara	6	5.0	5.0	90.8
	Kontrakan	11	9.2	9.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

d.

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

Kualitas layanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



C Hak cipta milik IBI KKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Valid	1	.8	.8	.8
	2	2.5	2.5	3.3
	3	10.8	10.8	14.2
	4	48.3	48.3	62.5
	5	37.5	37.5	100.0
	Total	120	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.8	.8	.8
	2	10.0	10.0	10.8
	3	32.5	32.5	43.3
	4	31.7	31.7	75.0
	5	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2.5	2.5	2.5
	2	5.8	5.8	8.3
	3	20.0	20.0	28.3
	4	47.5	47.5	75.8
	5	24.2	24.2	100.0
	Total	120	100.0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3.3	3.3	3.3
	2	8.3	8.3	11.7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



3	26	21.7	21.7	33.3
4	48	40.0	40.0	73.3
5	32	26.7	26.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	7	5.8	5.8	6.7
3	23	19.2	19.2	25.8
4	54	45.0	45.0	70.8
5	35	29.2	29.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Valid

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	4.2	4.2	4.2
3	21	17.5	17.5	21.7
4	50	41.7	41.7	63.3
5	44	36.7	36.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Valid

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	3	2.5	2.5	4.2
3	32	26.7	26.7	30.8
4	55	45.8	45.8	76.7

Valid

1. Ditirang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

5	28	23.3	23.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	6	5.0	5.0	6.7
3	20	16.7	16.7	23.3
4	51	42.5	42.5	65.8
5	41	34.2	34.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	2	1.7	1.7	3.3
3	22	18.3	18.3	21.7
4	63	52.5	52.5	74.2
5	31	25.8	25.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	12	10.0	10.0	11.7

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.



3	26	21.7	21.7	33.3
4	45	37.5	37.5	70.8
5	35	29.2	29.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	7.5	7.5	7.5
3	25	20.8	20.8	28.3
4	47	39.2	39.2	67.5
5	39	32.5	32.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	9	7.5	7.5	9.2
3	22	18.3	18.3	27.5
4	45	37.5	37.5	65.0
5	42	35.0	35.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	3.3	3.3	3.3
2	4	3.3	3.3	6.7
3	44	36.7	36.7	43.3
4	41	34.2	34.2	77.5

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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



5	27	22.5	22.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.7	1.7	1.7
2	6	5.0	5.0	6.7
3	35	29.2	29.2	35.8
4	41	34.2	34.2	70.0
5	36	30.0	30.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KL15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	2	1.7	1.7	2.5
3	26	21.7	21.7	24.2
4	52	43.3	43.3	67.5
5	39	32.5	32.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

b. Skor Rata-rata Variabel Harga

Harga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	3	2.5	2.5	3.3

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

3	38	31.7	31.7	35.0
4	42	35.0	35.0	70.0
5	36	30.0	30.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

HG2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	4.2	4.2	4.2
3	22	18.3	18.3	22.5
4	55	45.8	45.8	68.3
5	38	31.7	31.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

HG3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	2	1.7	1.7	2.5
3	14	11.7	11.7	14.2
4	54	45.0	45.0	59.2
5	49	40.8	40.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

HG4



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



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.5	2.5	2.5
2	2	1.7	1.7	4.2
3	32	26.7	26.7	30.8
4	47	39.2	39.2	70.0
5	36	30.0	30.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

c. Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.5	2.5	2.5
2	8	6.7	6.7	9.2
3	13	10.8	10.8	20.0
4	56	46.7	46.7	66.7
5	40	33.3	33.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	6.7	6.7	6.7
3	23	19.2	19.2	25.8
4	54	45.0	45.0	70.8
5	35	29.2	29.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	9.2	9.2	9.2
2	9	7.5	7.5	16.7
3	28	23.3	23.3	40.0
4	51	42.5	42.5	82.5
5	21	17.5	17.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

KK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	4.2	4.2	4.2
2	4	3.3	3.3	7.5
3	34	28.3	28.3	35.8
4	53	44.2	44.2	80.0
5	24	20.0	20.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.67744152
	Absolute	.104
Most Extreme Differences	Positive	.048
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.141
Asymp. Sig. (2-tailed)		.148

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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



6. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.205	1.522		.135	.893
	Kualitas Layanan	.030	.020	.138	1.506	.135
	Harga	.003	.067	.004	.043	.966

a. Dependent Variable: Abs_RES

7. Uji Multikolenieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.325	2.331		2.714	.008		
	KL	.011	.031	.029	.351	.726	.992	1.008
	HG	.513	.102	.421	5.011	.000	.992	1.008

a. Dependent Variable: KK

8. Analisis Regresi Berganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	187.851	2	93.925	12.882	.000 ^b
	Residual	853.074	117	7.291		
	Total	1040.925	119			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), HG, KL

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



TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
41	0,680521	1,302543	1,682878	2,019541	2,420803	2,701181	3,301273
42	0,680376	1,302035	1,681952	2,018082	2,418470	2,698066	3,295951
43	0,680238	1,301552	1,681071	2,016692	2,416250	2,695102	3,290890
44	0,680107	1,301090	1,680230	2,015368	2,414134	2,692278	3,286072
45	0,679981	1,300649	1,679427	2,014103	2,412116	2,689585	3,281480
46	0,679861	1,300228	1,678660	2,012896	2,410188	2,687013	3,277098
47	0,679746	1,299825	1,677927	2,011741	2,408345	2,684556	3,272912
48	0,679635	1,299439	1,677224	2,010635	2,406581	2,682204	3,268910
49	0,679530	1,299069	1,676551	2,009575	2,404892	2,679952	3,265079
50	0,679428	1,298714	1,675905	2,008559	2,403272	2,677793	3,261409
51	0,679331	1,298373	1,675285	2,007584	2,401718	2,675722	3,257890
52	0,679237	1,298045	1,674689	2,006647	2,400225	2,673734	3,254512
53	0,679147	1,297730	1,674116	2,005746	2,398790	2,671823	3,251268
54	0,679060	1,297426	1,673565	2,004879	2,397410	2,669985	3,248149
55	0,678977	1,297134	1,673034	2,004045	2,396081	2,668216	3,245149
56	0,678896	1,296853	1,672522	2,003241	2,394801	2,666512	3,242261
57	0,678818	1,296581	1,672029	2,002465	2,393568	2,664870	3,239478
58	0,678743	1,296319	1,671553	2,001717	2,392377	2,663287	3,236795
59	0,678671	1,296066	1,671093	2,000995	2,391229	2,661759	3,234207
60	0,678601	1,295821	1,670649	2,000298	2,390119	2,660283	3,231709
61	0,678533	1,295585	1,670219	1,999624	2,389047	2,658857	3,229296
62	0,678467	1,295356	1,669804	1,998972	2,388011	2,657479	3,226964
63	0,678404	1,295134	1,669402	1,998341	2,387008	2,656145	3,224709
64	0,678342	1,294920	1,669013	1,997730	2,386037	2,654854	3,222527
65	0,678283	1,294712	1,668636	1,997138	2,385097	2,653604	3,220414
66	0,678225	1,294511	1,668271	1,996564	2,384186	2,652394	3,218368
67	0,678169	1,294315	1,667916	1,996008	2,383302	2,651220	3,216386
68	0,678115	1,294126	1,667572	1,995469	2,382446	2,650081	3,214463
69	0,678062	1,293942	1,667239	1,994945	2,381615	2,648977	3,212599
70	0,678011	1,293763	1,666914	1,994437	2,380807	2,647905	3,210789
71	0,677961	1,293589	1,666600	1,993943	2,380024	2,646863	3,209032
72	0,677912	1,293421	1,666294	1,993464	2,379262	2,645852	3,207326
73	0,677865	1,293256	1,665996	1,992997	2,378522	2,644869	3,205668
74	0,677820	1,293097	1,665707	1,992543	2,377802	2,643913	3,204056
75	0,677775	1,292941	1,665425	1,992102	2,377102	2,642983	3,202489
76	0,677732	1,292790	1,665151	1,991673	2,376420	2,642078	3,200964
77	0,677689	1,292643	1,664885	1,991254	2,375757	2,641198	3,199480
78	0,677648	1,292500	1,664625	1,990847	2,375111	2,640340	3,198035
79	0,677608	1,292360	1,664371	1,990450	2,374482	2,639505	3,196628
80	0,677569	1,292224	1,664125	1,990063	2,373868	2,638691	3,195258

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878	3,161979
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504	3,161353
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137	3,160738
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776	3,160133
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421	3,159539

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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