

LAMPIRAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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 1

KUESIONER PENELITIAN

Yth, Saudara/i responden.

Perkenalkan saya Christine, selaku mahasiswa tingkat akhir program studi Manajemen Pemasaran Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran HaiDiLao Hotpot di MOI Kelapa Gading", saya mohon kesediaan dan kerjasamanya dari Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner yang terlampir.

Segala informasi yang Saudara/i berikan sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini, dan juga informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Christine)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilang mengutip atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis yang diterbitkan, wajib mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Mengutip paragrafnya 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.



A. Profil responden

Apakah anda pernah membeli atau mengkonsumsi produk-produk *HaiDiLao Hotpot*?

- Ya
- Tidak (Jika tidak, maka tidak perlu melanjutkan menjawab pada pernyataan berikutnya, stop sampai disini saja.)

Nama:

Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

Usia:

- 16 – 20 tahun
- 21 – 25 tahun
- 26 – 30 tahun
- 31 – 35 tahun
- 36 – 40 tahun

Pekerjaan:

- Pelajar
- Mahasiswa
- Karyawan
- Wiraswasta
- Ibu rumah tangga
- Lainnya

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

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



1. Kualitas Produk

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Bentuk						
1	Produk-produk yang ditawarkan <i>HaiDiLao Hotpot</i> memiliki bentuk yang bervariasi					
Kinerja						
2	Produk yang di sediakan <i>HaiDiLao HotPot</i> selalu fresh atau segar					
Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan						
3	<i>HaiDiLao Hotpot</i> menyajikan cemilan di ruang tunggu					
Kesesuaian dengan spesifikasi						
4	Produk yang disajikan <i>HaiDiLao Hotpot</i> sesuai dengan spesifikasi di menu					
Kehandalan						
5	<i>HaiDiLao Hotpot</i> memiliki kehandalan khusus dalam pelayanan					
Daya Tahan						
6	<i>HaiDiLao Hotpot</i> memiliki daya tahan makanan yang baik					
Estetika						
7	<i>HaiDiLao Hotpot</i> memiliki produk yang unik yang tidak dimiliki restoran hotpot lainnya					
Kualitas yang dipersiapkan						
8	Kualitas produk dan kualitas layanan yang telah dipersiapkan untuk konsumen seperti menyediakan apron, ikatan rambut, plastik untuk masker					
Kemampuan memperbaiki						
9	<i>HaiDiLao Hotpot</i> akan menggantikan produk yang baru jika menemukan produk yang tidak layak disajikan					

©

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

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



2. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Bukti Fisik						
1	Penampilan dan kerapihan karyawan <i>HaiDiLao Hotpot</i>					
Kehandalan						
2	Kehandalan karyawan <i>HaiDiLao Hotpot</i> dalam melayani konsumen sesuai dengan standar operasional					
Daya tanggap						
3	Karyawan <i>HaiDiLao Hotpot</i> memiliki daya tanggap yang sangat baik dalam membantu pelanggan					
Jaminan						
4	Pelanggan merasa terjamin dengan pelayanan dari karyawan <i>HaiDiLao Hotpot</i>					
Empati						
5	Karyawan <i>HaiDiLao Hotpot</i> dapat dengan mudah memahami keinginan pelanggan					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Puas terhadap produk atau jasa						
1	Pelanggan merasa puas terhadap produk dan jasa di <i>HaiDiLao Hotpot</i>					
Pengalaman yang baik saat berbelanja						
2	Pelanggan memiliki pengalaman yang baik saat berbelanja di <i>HaiDiLao Hotpot</i>					
Persepsi bahwa membeli barang atau jasa di toko tersebut adalah hal yang baik						
3	Pelanggan akan cenderung kembali berbelanja lagi di <i>HaiDiLao Hotpot</i>					



LAMPIRAN 2

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PRODUK

Correlations											
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Kualitas Produk	
1. Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Pearson Correlation	1	,832**	,758**	,694**	,550**	,590**	,559**	,711**	1,000**	,860**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
2. Penguji tidak meragukan pentingnya X1.1	Pearson Correlation	,832**	1	,822**	,882**	,740**	,672**	,613**	,793**	,832**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
3. Penguji tidak meragukan pentingnya X1.2	Pearson Correlation	,758**	,822**	1	,886**	,649**	,700**	,481**	,721**	,758**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
4. Penguji tidak meragukan pentingnya X1.3	Pearson Correlation	,694**	,882**	,886**	1	,790**	,722**	,547**	,776**	,694**	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
X1.5	Pearson Correlation	,550**	,740**	,649**	,790**	1	,841**	,671**	,750**	,550**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
X1.6	Pearson Correlation	,590**	,672**	,700**	,722**	,841**	1	,693**	,779**	,590**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
X1.7	Pearson Correlation	,559**	,613**	,481**	,547**	,671**	,693**	1	,746**	,559**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
X1.8	Pearson Correlation	,711**	,793**	,721**	,776**	,750**	,779**	,746**	1	,711**	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
X1.9	Pearson Correlation	1,000**	,832**	,758**	,694**	,550**	,590**	,559**	,711**	1	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000



	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Kualitas Produk	Pearson Correlation	,860**	,925**	,875**	,903**	,842**	,848**	,755**	,899**	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,957	9

LAMPIRAN 3

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS LAYANAN

		Correlations					Kualitas Layanan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	,762**	,461**	,610**	,599**	,768**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
X2.2	Pearson Correlation	,762**	1	,690**	,759**	,728**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
X2.3	Pearson Correlation	,461**	,690**	1	,800**	,745**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
X2.4	Pearson Correlation	,610**	,759**	,800**	1	,880**	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	103	103	103	103	103	103
X2.5	Pearson Correlation	,599**	,728**	,745**	,880**	1	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103	103	103
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	,768**	,883**	,854**	,941**	,916**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103	103	103

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



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,916	5

LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kepuasan Pelanggan
Y1.1	Pearson Correlation	1	,796**	,890**	,953**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	103	103	103	103
Y1.2	Pearson Correlation	,796**	1	,772**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	103	103	103	103
Y1.3	Pearson Correlation	,890**	,772**	1	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	103	103	103	103
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,953**	,919**	,942**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	103	103	103	103

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,929	3

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



LAMPIRAN 5

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF RATA-RATA VARIABEL DAN CONFIDENCE INTERVAL KUALITAS PRODUK

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1.1	36.529	102	.000	3.58252	3.3880	3.7771
X1.2	35.073	102	.000	3.44660	3.2517	3.6415
X1.3	35.308	102	.000	3.64078	3.4362	3.8453
X1.4	31.283	102	.000	3.47573	3.2554	3.6961
X1.5	38.991	102	.000	3.68932	3.5016	3.8770
X1.6	35.679	102	.000	3.62136	3.4200	3.8227
X1.7	36.600	102	.000	3.77670	3.5720	3.9814
X1.8	40.087	102	.000	3.88350	3.6913	4.0757
X1.9	36.529	102	.000	3.58252	3.3880	3.7771

LAMPIRAN 6

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF RATA-RATA VARIABEL DAN CONFIDENCE INTERVAL KUALITAS LAYANAN

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X2.1	45.096	102	.000	3.75728	3.5920	3.9225
X2.2	63.132	102	.000	4.15534	4.0248	4.2859
X2.3	44.946	102	.000	4.05825	3.8792	4.2373
X2.4	37.152	102	.000	4.04854	3.8324	4.2647
X2.5	40.151	102	.000	3.85437	3.6640	4.0448

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 7

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF RATA-RATA VARIABEL DAN CONFIDENCE INTERVAL KEPUTUSAN PELANGGAN

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	31.784	102	.000	3.50485	3.2861	3.7236
2	30.817	102	.000	3.65049	3.4155	3.8854
3	32.289	102	.000	3.35922	3.1529	3.5656

LAMPIRAN 8

HASIL OUTPUT UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,652	1,122			
	Kualitas Produk	,120	,029	,299	,791	1,264
	Kualitas Layanan	,466	,058	,582	,791	1,264

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



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



LAMPIRAN 9

HASIL OUTPUT UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		103
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,03255714
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,043
	Negative	-,073
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

LAMPIRAN 10

HASIL OUTPUT UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,842	,690		2,668	,009
	Kualitas Produk	-,001	,018	-,004	-,033	,974
	Kualitas Layanan	-,012	,036	-,036	-,324	,747

a. Dependent Variable: Abs_Re

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 11 HASIL OUTPUT UJI F

ANOVA ^a							
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Hak Cipta	Regression	600,337	2	300,168	71,233	,000 ^b
		Residual	421,391	100	4,214		
		Total	1021,728	102			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan							
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk							

LAMPIRAN 12 HASIL OUTPUT UJI T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,652	1,122		-2,363	,020
	Kualitas Produk	,120	,029	,299	4,147	,000
	Kualitas Layanan	,466	,058	,582	8,063	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

LAMPIRAN 13 HASIL OUTPUT UJI R SQUARE

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 ^a	,588	,579	2,053
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 14

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	48	46.6	46.4	46.4
	Wanita	55	53.4	53.4	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

LAMPIRAN 15

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 20 Tahun	15	14.6	14.6	14.6
	21 - 25 Tahun	57	55.3	55.3	69.9
	26 - 30 Tahun	21	20.4	20.4	90.3
	31 - 35 Tahun	5	4.9	4.9	95.1
	36 - 40 Tahun	5	4.9	4.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

LAMPIRAN 16

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	5	4.9	4.9	4.9
	Karyawan	24	23.3	23.3	28.2
	Lainnya	15	14.6	14.6	42.7
	Mahasiswa	38	36.9	36.9	79.6
	Pelajar	13	12.6	12.6	92.2
	Wiraswasta	8	7.8	7.8	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 17
TURNITIN FINAL BAB 1-5



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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