

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MCD PLAZA FESTIVAL EPICENTRUM

Oleh:

Nama : Anisa Rahmadani Sri Utami

NIM : 28179025

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE JAKARTA

APRIL 2022

© 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.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MCD PLAZA FESTIVAL EPICENTRUM

Diajukan Oleh:

Nama : Anisa Rahmadani Sri Utami

NIM : 28179025

Jakarta, 14 April 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir, Tumpal JRS, MM.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

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.





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

Hak Cipta Ditindungi 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.

ABSTRAK

Anisa Rahmadani Sri Utami/ 28179025/ 2022/ Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan MCD Plaza Festival Epicentrum/ Pembimbing: Ir. Tumpal Janji Raja Sitingjak, MM.

Saat ini dikarenakan kesibukan dan banyaknya aktivitas membuat masyarakat cenderung memilih makanan fastfood untuk dikonsumsi karena lebih praktis dan dapat menghemat waktu. salah satu restoran fast food yang diminati oleh masyarakat adalah McDonalds. McDonalds memiliki 200 gerai yang menyebar di semua daerah Indonesia. McDonalds dapat memuaskan para konsumen dengan memberikualitas layanan dan kualitas produk yang sangat baik.

Teori yang dipergunakan dalam memperkuat penulisan ini yaitu kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Penjelasan teori kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini ialah McDonalds Plaza Festival Epicentrum, sampel penelitian diambil dari 108 responden yang pernah mengunjungi dan mengkonsumsi MCD Plaza Festival dalam rentang waktu 3 bulan. Penelitian ini mengumpulkan data melalui penyebaran angket melalui google form yang memuat pertanyaan yang terkait dengan variabel yang diteliti. Uji hipotesis diadakan secara kuantitatif. Pengujian instrument mempergunakan uji validitas dan reliabilitas metode analisis regresi linier berganda mempergunakan uji F dan uji t.

Hasil penelitian membuktikan responden sangat setuju bahwa kualitas layanan dan kualitas produk MCD Plaza Festival Epicentrum baik. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulannya yaitu kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan MCD Plaza Festival Epicentrum.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Anisa Rahmadani Sri Utami/ 28179025/ 2022/ The Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction MCD Plaza Festival Epicentrum/ Advisor: Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak, MM.

Currently due to the busyness and large amount of activity, people tend to eat fastfood for consumption because it is more practical and time-saving. one of the fast food restaurants in demand by the public is McDonalds. McDonalds has 200 gerai spread throughout the Indonesian region. McDonalds can satisfy customers by delivering excellent quality of service and product quality.

The theories used to support this writing are service quality, product quality and customer satisfaction. Explanation of service quality theory to customer satisfaction, product quality to customer satisfaction.

The object of this study was McDonalds Plaza Festival Epicentrum, a study sample taken from 108 respondents who had visited and consumed MCD Plaza Festival in a span of 3 months. Data collection for this study is to spread the questionnaire via google form containing questions related to the variables studied. hypothesis testing is performed quantitatively. Instrument testing using test validity and reactivity, multiple linear regression analysis methods using F test and t test.

The research results showed respondents strongly agreed that the quality of service and the quality of the product of the MCD Plaza Epicentrum Festival were good. This study obtained the results that service quality and product quality have a positive effect on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that service quality and product quality have a positive effect on customer satisfaction of the MCD Plaza Festival Epicentrum.

Keywords: Quality of Service, Product Quality, Customer Satisfaction





KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, maka penulis bisa mengerjakan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan MCD Plaza Festival”. Penulisan ini sebagai proses akhir yang harus dilalui oleh penulis agar mendapatkan gelar sarjana. Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya saran, bimbingan, dukungan, bantuan, serta petunjuk dari sejumlah pihak. Sehingga, pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada pihak- pihak yang membantu penelitian ini, yaitu:

1. Alm. Bapak R. Indrarto, ibu Sri Wahyuni dan Mas Tomo yang telah membantu penulis dengan doa, nasehat, dukungan dan kepercayaan yang sudah diberikan selama ini.
2. Bapak Tumpal JRS, Ir., M.M., yang sudah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi.
3. Seluruh dosen Kwik Kian Gie yang telah memberi bantuan yang besar bagi saya dalam upaya menyelesaikan studi program.
4. Untuk Kak Muthia Garini, dan Ko Arief Darono yang membantu menjelaskan penulisan skripsi.
5. Untuk suami Tito Suhartono dan bayi yang ada diperut saya yang menyemangati saya dan memberikan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi.
6. Untuk Dipa, Bojong, Era, Depi, Dian, Mega, Sipa, Brenda, Ebbel, dan semua teman taman kampus yang telah mendukung dan menolong saya untuk menyelesaikan skripsi.

Akhir kata penulis menyadari bahwa pada penelitian ini masih terdapat kekurangan serta jauh dari sempurna sebagai sebuah karya ilmiah. Tetapi, penulis mengharapkan skripsi ini bisa bermanfaat untuk pembaca.

Jakarta, 5 Maret 2022

Anisa Rahmadani Sri Utami

© 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.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	2
ABSTRAK	4
ABSTRACT	5
DAFTAR ISI	8
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1. Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Terikat	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel bebas	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

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



F. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
3. Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Estimasi Persamaan Regresi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengujian Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pengujian Kesesuaian Model (uji F).....	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Koefisien Regresi Partial (uji t)	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	10
LAMPIRAN 1.....	12
LAMPIRAN 2.....	15
LAMPIRAN 3.....	20

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 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.



DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi 12). Jakarta: Salemba Empat.
- Firmansyah., & M, Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Gaol, A, L., Kadarisman, H., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 38(1).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumanti M., B, H, S, Utami,. (2021). Analisis Korelasi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Skincare (Studi Pada Klinik Puspita Pringsewu). *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*. 9(2).
<http://dx.doi.org/10.24127/pro.v9i2.4513>
- Hardioko, J., & Valencio, L. Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 15(2).
<http://dx.doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.385>
- Himawan, A,. (2016). Survei MasterCard: Restoran Cepat Saji Masih Jadi Tempat Favorit. Retrieved August 15, 2021, from <https://www.suara.com/pressrelease/2016/01/28/161047/survei-mastercard-restoran-cepat-saji-masih-jadi-tempat-favorit>.
- Ibrahim, M., & Sitti, M, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 4(1). DOI: [10.36226/jrmb.v4i1.251](https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251)
- Kotler, P. & Gary, Armstrong. (2016). *Principles of Marketing* (16 ed.). Pearson Education, Inc
- Kotler, P., & Gary, Armstrong. (2018). *Principle Of Marketing* (17ed.). Pearson Education Limited,
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson Education, Inc.
- McDonalds.co.id. (2021). Tentang McDonald's. Retrieved August 15,2021, from <https://mcdonalds.co.id/about>
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. (2016). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (13 ed.). McGraw-Hill Education.

1. Dilangung mengutip sebagai atau seluruh karya tulisan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- Nurdina. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Mandiri Jakarta). *Journal of Economics and Business UBS*. 10(2). <https://doi.org/10.52644/joeb.v10i2.68>
- Poha, Fauzia, R., Deby R, K., Moh, Afan, S. (2022). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*. 10(1). <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i1.336>
- Putri, Annes. A., & Iwan. K. S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 5(2). <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.114>
- Putri, B, R, T., (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Sari, N, P., & Ismail, Razak. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 5(3). <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v5i3.160>
- Sarinah., Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6 ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Suhairi, Dadang. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Honda Autobest Bandung. 14(3). *Bina Patria*. <https://doi.org/10.33758/mbi.v14i3.473>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- TOP BRAND AWARDS. (2021). TOP BRAND INDEX FASE 2 RETAIL. TOP BRAND AWARDS. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Zahra, R. Nofha, Rina. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop MAYOUTFIT di Kota Bandung. *Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi*. 6(1). <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.648>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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

KUISIONER PENELITIAN

A. Petunjuk Pengisian

1. Pelanggan yang mengkonsumsi MCD Epicentrum kurang dari 3 bulan
2. Pelanggan yang pernah mengunjungi MCD Epicentrum
3. Penilaian berdasarkan skor

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

RR: Ragu – Ragu

S: Setuju

SS: Sangat Setuju

B. Data Diri Responden

1. Nama:
2. Email:
3. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita

C. Kualitas Layanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karangan 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.





Variabel	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Pegawai MCD sangat andal					
2.	Pegawai MCD menjelaskan produk yang tidak diketahui					
3.	Pelayan MCD memberikan rasa aman saat bertransaksi					
4.	Pelayan MCD menyapa pelanggan					
5.	Penampilan pelayan MCD profesional					

D. Kualitas Produk

Variabel	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Produk yang diberikan MCD jelas keamanannya					
2.	MCD memiliki variasi produk yang sesuai dengan kebutuhan					
3.	MCD menjual produk yang bersertifikat HALAL					
4.	Semua produk MCD memiliki standar pengemasan yang higienis					

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.



<p>5. Produk MCD terjamin kualitasnya</p> <p>6. Produk yang diberikan MCD aman</p> <p>Varian produk MCD sesuai dengan harapan</p>	1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh					
	2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh					
	3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh					

E. Kepuasan Pelanggan

Variable	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Pelayanan MCD sesuai dengan harapan					
2.	Terpenuhnya kebutuhan pelanggan atas pelayanan MCD					
3.	Puas dengan layanan yang diberikan MCD					
4.	Fasilitas dan keamanan yang diberikan MCD sudah sesuai harapan					
5.	Pegawai MCD memiliki kinerja yang tinggi					



LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN KUISIONER

Nama Lengkap	Email	Jenis Kelamin
nadhifah azizah	nadhifahazizah1@gmail.com	Wanita
Eka Pristyawati	Ekakuota@gmail.com	Wanita
RIRIS MARIANA	rirismariana46@gmail.com	Wanita
Zulhilma	Zoellhilmaimma@gmail.com	Wanita
Okki Meliana Kuswani	okikuswani134@gmail.com	Wanita
Nadya Junita	nadyajunitaa13@gmail.com	Wanita
Umi Sakina	umisakinah512@yahoo.com	Wanita
Mega Ristia Putri Utami	megarputami@gmail.com	Wanita
Antana thalia	Tinathalia21@gmail.com	Wanita
Arif	Arif.rfd@gmail.com	Pria
tito suhartono junior	titosuhartonojr10@gmail.com	Pria
Putri Ashi	putriasih0310@gmail.com	Wanita
Indrawahyu Maulana Uttomo	Indrawahyutomo@gmail.com	Pria
Athirotul zahiro	athirotulzahiro1@gmail.com	Wanita
Divia Permatasari	viapermata13@gmail.com	Wanita
Ifana Era Kusumawati	ifanaera@gmail.com	Wanita
Katon ary prayogo	katonary@gmail.com	Pria
mega listia kuswani	megalistia14@gmail.com	Wanita
Eea Dwinungtyas	LeaLeo02@gmail.com	Wanita
Michelle	angelynmichelle@gmail.com	Wanita
Erica Chandra	chnderica@gmail.com	Wanita
Brenda Aurellia	brendaurelia99@gmail.com	Wanita
Ditta amara	amaraditta@gmail.com	Wanita
Jovanka Nabila	jovankanbl@gmail.com	Wanita
Pandu	panduuunp@gmail.com	Wanita
Faris Kiswanto	frsfilo@gmail.com	Pria
Fena	hi.fenn@gmail.com	Wanita
Fenny novianti	fennynovianti@gmail.com	Wanita
Dewi Retnosari	dewiretnosari@gmail.com	Wanita
Muhammad Baykuni	baykunipanca@gmail.com	Pria
Christin Cantik	princessitin@gmail.com	Wanita
Jane Jessica	janejessica525@gmail.com	Wanita
Edy Hartanto	kenx.edy@gmail.com	Pria
Yuliana Rosa	yulianarosa16@gmail.com	Wanita
Jerry Prasadana	putrajerry979@gmail.com	Pria
Nur Muhammad Hidayatulloh	Idaymuhammad058@gmail.com	Pria
Mery Dian	fideliamerry@gmail.com	Wanita
Yulvinda	tanyulvinda@gmail.com	Wanita
Winda	windaamalia33@gmail.com	Wanita
Aida	aidadian990@gmail.com	Wanita

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



Malik Prawijaya	prawijayamalik@gmail.com	Pria
Tri Wahyudi	mathtriyudi@gmail.com	Pria
Muhammad Rizki Nugraha	Rizkinugraha000@gmail.com	Pria
Sri Rukhby Andriyanti	Andryanrukby10@gmail.com	Wanita
Barra Supit	barrasupit@gmail.com	Pria
Ika Yulianti	Ikayulianti63@gmail.com	Wanita
Raden Roro Keiko	keikomaheswari23@gmail.com	Wanita
TIAS LUCKY DARMAWAN	tiasluckyd@gmail.com	Pria
Yola	Lissetyolanda24@gmail.com	Wanita
Ferdi Pranata Nathaniel	ferdipranata89@gmail.com	Pria
Dita Purwanti	ditha.purwanthi@gmail.com	Wanita
Dea Rizky Amalia	deariskyamalia@gmail.com	Wanita
Yoga sugema	Sugemag@gmail.com	Pria
Franklin Jonathan David	frankzzdavid@gmail.com	Pria
rosy rizqiani	rosyrizqi@gmail.com	Wanita
mgr	mutiagarini@gmail.com	Wanita
Bilqis	nurdizabil@gmail.com	Wanita
Andrian Mulya Darma	mdarma8585@gmail.com	Pria
Heni Purwanti	heninini12@gmail.com	Wanita
Syifa Muzalifa Nadobudskaya	muzalifas@yahoo.com	Wanita
Gemilang	Gegemufin	Pria
Deisy Revina	revinadeasy08@yahoo.com	Wanita
Nabilah Trisca pattisahusiwa	Nabilapattis2@gmail.com	Wanita
Eamsari Sagala	sagalaalamsari@gmail.com	Wanita
Nelson	37189042@student.kwikkiangie.ac.id	Pria
Tri Angeraeini	Tria141414@gmail.com	Wanita
Ricky	itsrichi17@gmail.com	Pria
Rahma Rizki Kusumawardhani	rahma.rizki7@gmail.com	Wanita
Adwina Alya Ramadhan	adwinaalya25@gmail.com	Wanita
Rahma	Rahmanopitasari2@gmail.com	Wanita
Marcellino Syahputra	marcelsyah@gmail.com	Pria
Nadzia	nadziazhr@gmail.com	Wanita
debbie	d3b_id@yahoo.com	Wanita
Eleanora Cathlyn Angelicia	eleanorecathlyn@gmail.com	Wanita
Asyiva Lailisina	asyivalailisina@gmail.com	Wanita
fitri ambarwati	fitriambarwati016@gmail.com	Wanita
Mita Septiawati	mitaseptiawati@gmail.com	Wanita
Keke Nadawiyah	kekenadawiyahkeke@gmail.com	Wanita
damar	damarsasiutomo@gmail.com	Pria
renowati dewi	renowtidwii@gmail.com	Wanita
Syifa Aulia	Syifaulia17@gmail.com	Wanita
shafitri	fitrialr21@gmail.com	Wanita
Clara	Christianticlara@gmail.com	Wanita
Ahmad Ricky saifulloh	ahmadriksaifulloh26@gmail.com	Pria
Achida Kusmayandi	achidakusmayandi@gmail.com	Pria

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan 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.



Gerald Djordhy	Geralddjordhy08@gmail.com	Pria
Cutia liana deva	clianadeva@gmail.com	Wanita
Anastasya Septiana	anastasyaseptianaa@gmail.com	Wanita
Ari Kurniawan	Ari.brizzyq@gmail.com	Pria
Firli Sukma Maulana	vigor7ltd@gmail.com	Pria
Muhammad Febryan	mhmmdfbryan@gmail.com	Pria
EINDUNG BULAN	putibulan.oasis@gmail.com	Wanita
Ethan harijanto	Ethan harianto	Pria
Adam ishan	ai.adamisan@gmail.com	Pria
TITUS GANJAR SUHARTO	titusganjars28@gmail.com	Pria
Ristiani aprilianti	ristiani_aprilianti@yahoo.co.id	Wanita
Julian Prasetyo	julianprasetyo75@gmail.com	Pria
Rahmad ryanto	Reyanzy@gmail.com	Pria
Muhammad Lutfi	lutfitarmum69@gmail.com	Pria
Brenda	brendacd69@gmail.com	Wanita
Jundina Izzati	jundinaizzati@gmail.com	Wanita
Diona Dewiriana	dionadewiriana@gmail.com	Wanita
Iyo	rizki.satrio00@gmail.com	Pria
Maura	mauraalifa@gmail.com	Wanita
Dimas Anggriawan	Dimasanggriawan30@gmail.com	Pria
Bayu Joko Prastowo	bhayu.prastowo@gmail.com	Pria

A. Data Responden Kuisisioner

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	3	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3



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

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



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

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

LAMPIRAN 3

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas

1. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	17,4000	5,834	,719	,822
KL2	17,3667	6,171	,479	,884
KL3	17,2000	5,545	,752	,812
KL4	17,2667	5,857	,656	,837
KL5	17,3000	5,252	,814	,794

2. Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	26,2333	13,978	,616	,884
KP2	25,9333	15,099	,507	,894

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



KP3	25,9333	13,375	,657	,880
KP4	26,0333	13,482	,806	,862
KP5	26,1333	13,361	,695	,874
KP6	26,0000	13,310	,773	,865
KP7	26,1333	12,947	,775	,864

3. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPPEL1	17,0000	7,310	,821	,917
KEPPEL2	16,9333	7,444	,812	,919
KEPPEL3	17,0333	7,413	,885	,906
KEPPEL4	16,9000	7,266	,788	,924
KEPPEL5	16,9333	7,237	,809	,920

B. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	108	3.00	5.00	4.2685	.69183
KL2	108	2.00	5.00	4.1759	.80685
KL3	108	3.00	5.00	4.4167	.72505
KL4	108	2.00	5.00	4.3704	.80411
KL5	108	3.00	5.00	4.4167	.71205
KP1	108	2.00	5.00	4.2315	.79256
KP2	108	2.00	5.00	4.3056	.70324
KP3	108	2.00	5.00	4.5833	.68529
KP4	108	2.00	5.00	4.3889	.69489
KP5	108	2.00	5.00	4.2870	.80942
KP6	108	2.00	5.00	4.3611	.79082

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 sumbernya.
 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.



KP7	108	2.00	5.00	4.2315	.78068
PUAS1	108	2.00	5.00	4.3056	.70324
PUAS2	108	3.00	5.00	4.2778	.69489
PUAS3	108	3.00	5.00	4.3333	.65567
PUAS4	108	2.00	5.00	4.3148	.74443
PUAS5	108	2.00	5.00	4.2963	.75206
Valid N (listwise)	108				

C. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.099	.261		.381	.704		
KP	.438	.068	.422	6.435	.000	.629	1.591
KP	.532	.067	.521	7.943	.000	.629	1.591

a. Dependent Variable: PUAS

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

	Unstandardized Residual
N	108
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	0E-7
Std. Deviation	.33120208
Absolute	.153
Most Extreme Differences	
Positive	.153
Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z	1.585
Asymp. Sig. (2-tailed)	.013

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



2. Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KL	.629	1.591
KP	.629	1.591

a. Dependent Variable: PUAS

3. Heteroskedasitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.348	.032		10.720	.000
DKL	-.066	.047	-.176	-1.397	.166
DKP	.082	.046	.225	1.780	.078

a. Dependent Variable: ABSRESS

E. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	29.659	2	14.830	132.663	.000 ^b
Residual	11.737	105	.112		
Total	41.397	107			

a. Dependent Variable: PUAS

b. Predictors: (Constant), KP, KL

F. Hasil Uji Koefisien Regresi Partial



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					B	Std. Error
1. (Constant)	.099	.261	.381	.704		
K	.438	.068	6.435	.000	.629	1.591
KP	.532	.067	7.943	.000	.629	1.591

a. Dependent Variable: PUAS

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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