



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

Variabel	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Pegawai MCD sangat andal					

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

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



<p>© Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya. a. pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	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 professional					

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					
5.	Produk MCD terjamin kualitasnya					
6.	Produk yang diberikan MCD aman					



7.	Varian produk MCD sesuai dengan harapan					
----	---	--	--	--	--	--

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					

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.

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



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	Zoellhilmamma@gmail.com	Wanita
Oki 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
Antina thalia	Tinathalia21@gmail.com	Wanita
Arif	Arif.rfd@gmail.com	Pria
titosuhartono 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
Lea 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	fideliameerry@gmail.com	Wanita
Yulvinda	tanyulvinda@gmail.com	Wanita
Winda	windaamalia33@gmail.com	Wanita
Aida	aidadian990@gmail.com	Wanita
Malik Prawijaya	prawijayamalik@gmail.com	Pria
Tri Wahyudi	mathtriyudi@gmail.com	Pria
Muhammad Rizki Nugraha	Rizkinugraha000@gmail.com	Pria
Sri Rukhby Andriyanti	Andryanrukhy10@gmail.com	Wanita

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

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



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	Lisseyolanda24@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	rosyritzqi@gmail.com	Wanita
mgs	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 frisca pattisahusiwa	Nabilapattis2@gmail.com	Wanita
Lamsari Sagala	sagalaalamsari@gmail.com	Wanita
Nelson	37189042@student.kwikkiangie.ac.id	Pria
Tri Anggraeni	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
Eleanore 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 Riky saifulloh	ahmadriksaifulloh26@gmail.com	Pria
Achida Kusmayandi	achidakusmayandi@gmail.com	Pria
Gerald Djordhy	Geraldjordhy08@gmail.com	Pria
Cutia liana deva	clianadeva@gmail.com	Wanita
Anastasya Septiana	anastasyaseptianaa@gmail.com	Wanita
Ari Kurniawan	Ari.brizzlyq@gmail.com	Pria
Firli Sukma Maulana	vigor7ltd@gmail.com	Pria
Muhammad Febryan	mhmmdfbryan@gmail.com	Pria
LINDUNG BULAN	putibulan.oasis@gmail.com	Wanita

a. Mengumpulkan data untuk keperluan penulisan, 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.



Ethan harijanto	Ethan harianto	Pria
Adam isnan	ai.adamisnan@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	brendacld69@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	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
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4



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
KP3	25,9333	13,375	,657	,880
KP4	26,0333	13,482	,806	,862
KP5	26,1333	13,361	,695	,874

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



KP6	26,0000	13,310	,773	,865
KP7	26,1333	12,947	,775	,864

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

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

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.



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
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

Coefficients^a

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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	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.
1 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	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.099	.261	.381	.704		
	KPI	.438	.068	6.435	.000	.629	1.591
	KPI	.532	.067	7.943	.000	.629	1.591

a. Dependent Variable: PUAS

Hakcipta Dilindungi Undang-Undang

Halcipta milik BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin 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.