



LAMPIRAN 1 KUESIONER

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEEFOOD DI KOTA DKI JAKARTA)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/I
Pelanggan ShopeeFood
di Jakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan dalam penyelesaian penyusunan Skripsi, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I diantara kesibukan dan sela waktunya yang sangat berharga untuk dapat mengisi daftar pertanyaan yang terlampir berikut ini. Penelitian ini saya lakukan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Shopeefood di Kota DKI Jakarta).

Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Sdr/I dapat mengisi daftar pertanyaan yang saya ajukan dengan sebaik-baiknya. Kesungguhan Anda dalam menjawab setiap pertanyaan tersebut merupakan bantuan yang sangat berguna bagi saya.

Atas kesediaan dan bantuan dari Bapak/Ibu/Sdr/I, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Yanti Mulyani



Bagian I : Profil Responden

Jenis Kelamin

- : a. Laki-laki
- b. Perempuan

Usia

- : a. < 20 tahun
- b. 21 - 30 tahun
- c. 31 - 40 tahun
- d. > 40 tahun

Pendidikan

- : a. SLTA / Sederajat
- b. Diploma
- c. Sarjana
- d. Pascasarjana

Pekerjaan

- : a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Pegawai Swasta
- c. Pegawai Negeri
- d. Wiraswasta
- e. Lainnya

Menggunakan *e-commerce* Shopee

- : a. < 1 Tahun
- b. 1 – 2 Tahun
- c. 2 – 3 Tahun
- d. > 3 Tahun

Pendapatan

- : a. < 1 Juta
- b. 1 – 5 Juta
- c. 5 – 10 Juta
- d. > 10 Juta

Hak cipta milik IBIKKG (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.



PROMOSI PENJUALAN

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya membeli makanan atau minum di ShopeeFood karena melihat promosi iklan di media sosial Instagram.					
2	ShopeeFood sering memberikan promosi penjualan lebih menarik dibandingkan penyedia layanan jasa pesan-antar makanan lainnya.					
3	Saya merasa promosi yang diberikan ShopeeFood seperti diskon selalu menarik dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan.					
4	Setelah menggunakan promo dari ShopeeFood, saya puas dengan pembelian makanan atau minuman dengan kualitas pelayanan yang baik.					
5	Dikarenakan beragamnya promo yang tersedia di ShopeeFood, maka saya membeli makanan atau minuman dengan jumlah yang banyak.					
6	Promosi yang diadakan ShopeeFood menarik minat pelanggan untuk bertransaksi melalui ShopeeFood.					
7	Saya memahami batas waktu promosi yang diberikan oleh ShopeeFood.					
8	Promosi yang diberikan ShopeeFood dapat digunakan dengan jangnan waktu yang telah ditentukan.					
9	Menurut saya, ketepatan promosi yang dilakukan ShopeeFood pada hari besar akan menambah minat pelanggan untuk melakukan pembelian makanan atau minuman di ShopeeFood.					
10	Menurut saya, program promosi yang dilakukan ShopeeFood sangat baik dan tepat pada sasaran.					

Copyright © 2020 by Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved.

- 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.



LOYALITAS PELANGGAN

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan menyatakan hal-hal yang positif pada orang lain mengenai pembelian makanan atau minuman di ShopeeFood.					
2	Saya yakin ShopeeFood akan selalu menjaga kualitas makanan atau minuman.					
3	Untuk pembelian makanan atau minuman secara online, saya akan merekomendasikan ShopeeFood kepada orang lain.					
4	Saya akan senang apabila teman dan kerabat saya melakukan pembelian makanan atau minuman di ShopeeFood.					
5	Saya akan membeli makanan atau minuman di ShopeeFood lagi.					
6	ShopeeFood merupakan pilihan utama saya pada saat akan melakukan pemesanan makanan atau minuman secara online.					

**** Terimakasih atas segala bantuan yang Bapak/Ibu berikan ****

1. Ditaring 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.



LAMPIRAN 2 PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	60	60,0	60,0	60,0
	Perempuan	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	20	20,0	20,0	20,0
	21 - 30 tahun	53	53,0	53,0	73,0
	31 - 40 tahun	24	24,0	24,0	97,0
	> 40 tahun	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA / Sederajat	30	30,0	30,0	30,0
	Diploma	18	18,0	18,0	48,0
	Sarjana	46	46,0	46,0	94,0
	Pascasarjana	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	19	19,0	19,0	19,0
	Pegawai Swasta	36	36,0	36,0	55,0
	Pegawai Negeri	8	8,0	8,0	63,0
	Wiraswasta	24	24,0	24,0	87,0
	Lainnya	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lama menggunakan Shopee

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	18	18,0	18,0	18,0
	1 – 2 Tahun	20	20,0	20,0	38,0
	2 – 3 Tahun	42	42,0	42,0	80,0
	> 3 Tahun	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Juta	7	7,0	7,0	7,0
	1 – 5 Juta	44	44,0	44,0	51,0
	5 – 10 Juta	33	33,0	33,0	84,0
	> 10 Juta	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

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



LAMPIRAN 3 DISTRIBUSI FREKUENSI

Kualitas Layanan (X1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	10	10,0	10,0	10,0
4,00	61	61,0	61,0	71,0
5,00	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	11	11,0	11,0	11,0
4,00	62	62,0	62,0	73,0
5,00	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	21	21,0	21,0	22,0
4,00	60	60,0	60,0	82,0
5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	24	24,0	24,0	25,0
4,00	63	63,0	63,0	88,0
5,00	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,0	1,0	1,0
3,00	28	28,0	28,0	29,0
4,00	56	56,0	56,0	85,0
5,00	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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.



Hak cipta

Dilindungi Undang-Undang

Repositori Informatika (e)

Repositori Bisnis dan

Informatika Kwik Kian



©

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	27	27,0	27,0	27,0
4,00	58	58,0	58,0	85,0
5,00	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	5	5,0	5,0	5,0
3,00	19	19,0	19,0	24,0
4,00	57	57,0	57,0	81,0
5,00	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	25	25,0	25,0	25,0
4,00	58	58,0	58,0	83,0
5,00	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	29	29,0	29,0	29,0
4,00	56	56,0	56,0	85,0
5,00	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	3,0	3,0	3,0
3,00	29	29,0	29,0	32,0
4,00	58	58,0	58,0	90,0
5,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Institut Bina Sarana Informatika Kwik Kian Gie

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.

- 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
 Semua Hak Milik IBI KK GIE dan Informasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	9	9,0	9,0	9,0
3,00	38	38,0	38,0	47,0
4,00	46	46,0	46,0	93,0
5,00	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	34	34,0	34,0	38,0
4,00	53	53,0	53,0	91,0
5,00	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	6	6,0	6,0	6,0
3,00	16	16,0	16,0	22,0
4,00	61	61,0	61,0	83,0
5,00	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	2	2,0	2,0	3,0
3,00	31	31,0	31,0	34,0
4,00	48	48,0	48,0	82,0
5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	3,0	3,0	3,0
3,00	28	28,0	28,0	31,0
4,00	51	51,0	51,0	82,0
5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

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.



Loyalitas Pelanggan (Y)

LP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	8	8,0	8,0	10,0
3,00	35	35,0	35,0	45,0
4,00	38	38,0	38,0	83,0
5,00	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	9	9,0	9,0	9,0
3,00	35	35,0	35,0	44,0
4,00	49	49,0	49,0	93,0
5,00	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	4	4,0	4,0	5,0
3,00	31	31,0	31,0	36,0
4,00	51	51,0	51,0	87,0
5,00	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	23	23,0	23,0	27,0
4,00	53	53,0	53,0	80,0
5,00	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	33	33,0	33,0	37,0
4,00	53	53,0	53,0	90,0
5,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
IBIKKG (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.

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



LP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3,0	3,0	3,0
	3,00	23,0	23,0	26,0
	4,00	53,0	53,0	79,0
	5,00	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Descriptives

	Statistic	Std. Error
KL1 Mean	4,1900	,05979
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 4,0714	
	Upper Bound 4,3086	
5% Trimmed Mean	4,2111	
Median	4,0000	
Variance	,357	
Std. Deviation	,59789	
Minimum	3,00	
Maximum	5,00	
Range	2,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-,090	,241
Kurtosis	-,354	,478
KL2 Mean	4,1600	,05983
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 4,0413	
	Upper Bound 4,2787	
5% Trimmed Mean	4,1778	
Median	4,0000	
Variance	,358	
Std. Deviation	,59831	
Minimum	3,00	
Maximum	5,00	
Range	2,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-,068	,241
Kurtosis	-,296	,478
KL3 Mean	3,9500	,06571
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3,8196	
	Upper Bound 4,0804	
5% Trimmed Mean	3,9556	
Median	4,0000	
Variance	,432	
Std. Deviation	,65713	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan 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.



Minimum	2,00	
Maximum	5,00	
Range	3,00	
Interquartile Range	,00	
Skewness	-,166	,241
Kurtosis	-,017	,478
Mean	3,8600	,06199
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7370
	Upper Bound	3,9830
5% Trimmed Mean		3,8556
Median		4,0000
Variance		,384
Std. Deviation		,61987
Minimum		2,00
Maximum		5,00
Range		3,00
Interquartile Range		,75
Skewness		-,162
		,241
Kurtosis		,206
		,478
Mean		3,8500
		,06723
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7166
	Upper Bound	3,9834
5% Trimmed Mean		3,8444
Median		4,0000
Variance		,452
Std. Deviation		,67232
Minimum		2,00
Maximum		5,00
Range		3,00
Interquartile Range		1,00
Skewness		-,018
		,241
Kurtosis		-,331
		,478
Mean		3,8800
		,06401
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7530
	Upper Bound	4,0070
5% Trimmed Mean		3,8667
Median		4,0000
Variance		,410
Std. Deviation		,64008
Minimum		3,00
Maximum		5,00
Range		2,00
Interquartile Range		1,00
Skewness		,109
		,241
Kurtosis		-,548
		,478

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: **KL4**

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

KL5

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

KL6

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



KL7	Mean		3,9000	,07588
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7494	
		Upper Bound	4,0506	
	5% Trimmed Mean		3,9444	
	Median		4,0000	
	Variance		,576	
	Std. Deviation		,75879	
	Minimum		2,00	
	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		,00	
	Skewness		-,538	,241
	Kurtosis		,321	,478
	KL8	Mean		3,9200
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,7917	
		Upper Bound	4,0483	
5% Trimmed Mean			3,9111	
Median			4,0000	
Variance			,418	
Std. Deviation			,64636	
Minimum			3,00	
Maximum			5,00	
Range			2,00	
Interquartile Range			,75	
Skewness			,075	,241
Kurtosis			-,570	,478
KL9		Mean		3,8600
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7307	
		Upper Bound	3,9893	
	5% Trimmed Mean		3,8444	
	Median		4,0000	
	Variance		,425	
	Std. Deviation		,65165	
	Minimum		3,00	
	Maximum		5,00	
	Range		2,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		,146	,241
	Kurtosis		-,640	,478
	KL10	Mean		3,7500
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,6166	
		Upper Bound	3,8834	
5% Trimmed Mean			3,7556	
Median			4,0000	
Variance		,452		

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.



Std. Deviation		,67232	
Minimum		2,00	
Maximum		5,00	
Range		3,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-,267	,241
Kurtosis		,161	,478
Mean		3,6200	,08138
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,4585	
	Upper Bound	3,7815	
5% Trimmed Mean		3,6333	
Median		4,0000	
Variance		,662	
Std. Deviation		,81377	
Minimum		2,00	
Maximum		5,00	
Range		3,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-,225	,241
Kurtosis		-,371	,478
Mean		3,4000	,08876
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,2239	
	Upper Bound	3,5761	
5% Trimmed Mean		3,3889	
Median		3,0000	
Variance		,788	
Std. Deviation		,88763	
Minimum		2,00	
Maximum		5,00	
Range		3,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		,088	,241
Kurtosis		-,691	,478
Mean		3,7800	,07189
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,6374	
	Upper Bound	3,9226	
5% Trimmed Mean		3,8000	
Median		4,0000	
Variance		,517	
Std. Deviation		,71887	
Minimum		2,00	
Maximum		5,00	
Range		3,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-,310	,241

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang

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



PP4	Kurtosis		,085	,478	
	Mean		3,7500	,06723	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,6166	
		Upper Bound		3,8834	
	5% Trimmed Mean		3,7667		
	Median		4,0000		
	Variance		,452		
	Std. Deviation		,67232		
	Minimum		2,00		
	Maximum		5,00		
	Range		3,00		
	Interquartile Range		1,00		
	Skewness		-,471	,241	
Kurtosis		,476	,478		
PP5	Mean		3,7700	,07366	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,6238	
		Upper Bound		3,9162	
	5% Trimmed Mean		3,7889		
	Median		4,0000		
	Variance		,543		
	Std. Deviation		,73656		
	Minimum		2,00		
	Maximum		5,00		
	Range		3,00		
	Interquartile Range		1,00		
	Skewness		-,225	,241	
	Kurtosis		-,116	,478	
PP6	Mean		3,5100	,07587	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,3595	
		Upper Bound		3,6605	
	5% Trimmed Mean		3,5111		
	Median		4,0000		
	Variance		,576		
	Std. Deviation		,75872		
	Minimum		2,00		
	Maximum		5,00		
	Range		3,00		
	Interquartile Range		1,00		
	Skewness		-,176	,241	
	Kurtosis		-,291	,478	
PP7	Mean		3,6700	,06971	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,5317	
		Upper Bound		3,8083	
	5% Trimmed Mean		3,6778		
Median		4,0000			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



Variance			,486	
Std. Deviation			,69711	
Minimum			2,00	
Maximum			5,00	
Range			3,00	
Interquartile Range			1,00	
Skewness			-,176	,241
Kurtosis			-,060	,478
Mean			3,8900	,07507
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,7410	
	Upper Bound		4,0390	
5% Trimmed Mean			3,9333	
Median			4,0000	
Variance			,564	
Std. Deviation			,75069	
Minimum			2,00	
Maximum			5,00	
Range			3,00	
Interquartile Range			,00	
Skewness			-,693	,241
Kurtosis			,706	,478
Mean			3,8000	,07914
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,6430	
	Upper Bound		3,9570	
5% Trimmed Mean			3,8222	
Median			4,0000	
Variance			,626	
Std. Deviation			,79137	
Minimum			1,00	
Maximum			5,00	
Range			4,00	
Interquartile Range			1,00	
Skewness			-,374	,241
Kurtosis			,534	,478
Mean			3,8400	,07483
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,6915	
	Upper Bound		3,9885	
5% Trimmed Mean			3,8556	
Median			4,0000	
Variance			,560	
Std. Deviation			,74833	
Minimum			2,00	
Maximum			5,00	
Range			3,00	
Interquartile Range			1,00	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang membuat kutip 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.



	Skewness		-,172	,241
	Kurtosis		-,323	,478
LP1	Mean		3,6000	,09320
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,4151	
		Upper Bound	3,7849	
	5% Trimmed Mean		3,6333	
	Median		4,0000	
	Variance		,869	
	Std. Deviation		,93203	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Range		4,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-,336	,241
	Kurtosis		-,040	,478
LP2	Mean		3,5400	,07577
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,3897	
		Upper Bound	3,6903	
	5% Trimmed Mean		3,5444	
	Median		4,0000	
	Variance		,574	
	Std. Deviation		,75772	
	Minimum		2,00	
	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-,280	,241
	Kurtosis		-,241	,478
LP3	Mean		3,7100	,07823
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,5548	
		Upper Bound	3,8652	
	5% Trimmed Mean		3,7444	
	Median		4,0000	
	Variance		,612	
	Std. Deviation		,78232	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Range		4,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-,470	,241
	Kurtosis		,700	,478
LP4	Mean		3,8900	,07640
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7384	
		Upper Bound	4,0416	
5% Trimmed Mean		3,9222		

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.



Median	4,0000	
Variance	,584	
Std. Deviation	,76403	
Minimum	2,00	
Maximum	5,00	
Range	3,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-,365	,241
Kurtosis	-,075	,478
Mean	3,6900	,07063
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,5499
	Upper Bound	3,8301
5% Trimmed Mean	3,7000	
Median	4,0000	
Variance	,499	
Std. Deviation	,70632	
Minimum	2,00	
Maximum	5,00	
Range	3,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-,178	,241
Kurtosis	-,073	,478
Mean	3,9200	,07478
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,7716
	Upper Bound	4,0684
5% Trimmed Mean	3,9444	
Median	4,0000	
Variance	,559	
Std. Deviation	,74779	
Minimum	2,00	
Maximum	5,00	
Range	3,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-,312	,241
Kurtosis	-,148	,478

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menguraikan 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 4 STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AVE_KL	100	2,80	5,00	3,9320	,50590
AVE_PP	100	2,50	5,00	3,7030	,58525
AVE_LP	100	1,83	5,00	3,7247	,61334
Valid N (listwise)	100				

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

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





LAMPIRAN 5
UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Uji Validitas

Kualitas Layanan (X1)

		Correlations										
		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	SUM_KL
KL1	Pearson Correlation	1	,516**	,666**	,478**	,776**	,573**	,925**	,653**	,625**	,770**	,835**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000	,008	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL2	Pearson Correlation	,516**	1	,624**	,578**	,671**	,408*	,438*	,706**	,576**	,662**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,001	,000	,025	,015	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL3	Pearson Correlation	,666**	,624**	1	,530**	,742**	,491**	,636**	,625**	,673**	,715**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,003	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL4	Pearson Correlation	,478**	,578**	,530**	1	,695**	,524**	,436*	,650**	,525**	,661**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,008	,001	,003		,000	,003	,016	,000	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL5	Pearson Correlation	,776**	,671**	,742**	,695**	1	,695**	,672**	,869**	,850**	,967**	,953**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL6	Pearson Correlation	,573**	,408*	,491**	,524**	,695**	1	,596**	,650**	,789**	,726**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,001	,025	,006	,003	,000		,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL7	Pearson Correlation	,925**	,438*	,636**	,436*	,672**	,596**	1	,559**	,588**	,665**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,015	,000	,016	,000	,001		,001	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL8	Pearson Correlation	,653**	,706**	,625**	,650**	,869**	,650**	,559**	1	,795**	,905**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL9	Pearson Correlation	,625**	,576**	,673**	,525**	,850**	,789**	,588**	,795**	1	,879**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,003	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL10	Pearson Correlation	,770**	,662**	,715**	,661**	,967**	,726**	,665**	,905**	,879**	1	,957**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM_KL	Pearson Correlation	,835**	,732**	,801**	,718**	,953**	,781**	,779**	,892**	,884**	,957**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

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

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.

c. Pengutipan sebagai data seluruhnya atau sebagian dari tulisan, gambar, atau karya tulis lainnya tanpa izin IBIKKG.

Sistem Basis Data Informatika Kwik Kian



Promosi Penjualan (X2)

		Correlations										
		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	SUM_PP
PP1	Pearson Correlation	1	,819**	,668**	,634**	,566**	,616**	,619**	,748**	,576**	,488**	,823**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,001	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP2	Pearson Correlation	,819**	1	,563**	,582**	,589**	,555**	,582**	,563**	,521**	,567**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,001	,001	,001	,001	,001	,003	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP3	Pearson Correlation	,668**	,563**	1	,624**	,820**	,700**	,737**	,732**	,538**	,637**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP4	Pearson Correlation	,634**	,582**	,624**	1	,649**	,531**	,531**	,590**	,578**	,422*	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,003	,003	,001	,001	,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP5	Pearson Correlation	,566**	,589**	,820**	,649**	1	,628**	,731**	,675**	,491**	,694**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,006	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP6	Pearson Correlation	,616**	,555**	,700**	,531**	,628**	1	,786**	,890**	,647**	,694**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,003	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP7	Pearson Correlation	,619**	,582**	,737**	,531**	,731**	,786**	1	,780**	,584**	,754**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,003	,000	,000		,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP8	Pearson Correlation	,748**	,563**	,732**	,590**	,675**	,890**	,780**	1	,600**	,507**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP9	Pearson Correlation	,576**	,521**	,538**	,578**	,491**	,647**	,584**	,600**	1	,633**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,002	,001	,006	,000	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP10	Pearson Correlation	,488**	,567**	,637**	,422*	,694**	,694**	,754**	,507**	,633**	1	,778**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,000	,020	,000	,000	,000	,004	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM_PP	Pearson Correlation	,823**	,769**	,859**	,755**	,833**	,863**	,863**	,869**	,764**	,778**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

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

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

b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instansi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations						
		LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	SUM_LP
LP1	Pearson Correlation	1	,681**	,744**	,682**	,617**	,676**	,843**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LP2	Pearson Correlation	,681**	1	,800**	,777**	,533**	,639**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LP3	Pearson Correlation	,744**	,800**	1	,975**	,725**	,745**	,947**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LP4	Pearson Correlation	,682**	,777**	,975**	1	,765**	,765**	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LP5	Pearson Correlation	,617**	,533**	,725**	,765**	1	,609**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LP6	Pearson Correlation	,676**	,639**	,745**	,765**	,609**	1	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
SUM_LP	Pearson Correlation	,843**	,840**	,947**	,943**	,809**	,857**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

©

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



Uji Reliabilitas

Kualitas Layanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,952	10

Promosi Penjualan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	10

Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	6

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



LAMPIRAN 6
UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,26046144
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,047
	Negative	-,084
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,079 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	AVE_KL	,184	5,439
	AVE_PP	,184	5,439

a. Dependent Variable: AVE_LP

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,347	,134		2,593	,011
	AVE_KL	,031	,077	,095	,406	,686
	AVE_PP	-,073	,067	-,256	-1,098	,275

a. Dependent Variable: ABS_RES

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh isi laporan ini 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 UJI REGRESI BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,905 ^a	,820	,816	,26313

a. Predictors: (Constant), AVE_PP, AVE_KL

b. Dependent Variable: AVE_LP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30,527	2	15,263	220,445	,000 ^b
	Residual	6,716	97	,069		
	Total	37,243	99			

a. Dependent Variable: AVE_LP

b. Predictors: (Constant), AVE_PP, AVE_KL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-,316	,212		-1,493	,139
	AVE_KL	,601	,122	,496	4,931	,000
	AVE_PP	,453	,105	,432	4,296	,000

a. Dependent Variable: AVE_LP

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruhnya karena tulisan ini telah dimunculkan 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 IBKKG.