

## Lampiran 1

### Pra-Kuesioner

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara/i,

Perkenalkan nama saya Jordi Fernando Laurentius, mahasiswa semester akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Di Kota Harapan Indah Bekasi”. Hasil dari kuesioner ini hanya untuk kebutuhan penelitian saya saja dan setiap informasi akan dijaga kerahasiaannya.

Oleh karena itu saya meminta bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi di dalam penelitian saya sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman dan pendapat masing-masing.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

#### Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian pada pernyataan-pernyataan dibawah sesuai dengan pengalaman dan pendapat anda masing-masing.

Keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju





SS : Sangat Setuju

### Profil Responden

1. Nama
2. Alamat Email :
3. Jenis Kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
4. Usia:
  - a. < 17 – 23 Tahun
  - b. 24 – 30 Tahun
  - c. 31 Tahun – 37 Tahun
  - d.  $\geq$  38 Tahun
5. Pekerjaan:
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya
6. Apakah anda pernah membeli dan mengonsumsi minuman Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi sebanyak minimal 2 kali?
  - a. Pernah
  - b. Tidak Pernah (Berhenti disini, terimakasih)
7. Dimana anda mengetahui atau mendapat informasi mengenai Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?
  - a. Teman
  - b. Keluarga
  - c. Media sosial
  - d. Melihat secara langsung

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber; penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Kualitas Produk**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Minuman Kopi Kenangan memiliki cita rasa yang enak.	1	2	3	4	5
2.	Minuman Kopi Kenangan memiliki aroma yang harum.	1	2	3	4	5
3.	Kopi Kenangan memiliki berbagai jenis topping/pelengkap minuman yang dapat dipilih.	1	2	3	4	5
4.	Kopi Kenangan memiliki pilihan menu minuman yang beragam/bervariasi.	1	2	3	4	5
5.	Minuman Kopi Kenangan memiliki rasa yang selalu konsisten/tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu.	1	2	3	4	5
6.	Minuman Kopi Kenangan memiliki cita rasa yang unik/khas dibanding merek lain.	1	2	3	4	5
7.	Minuman Kopi Kenangan aman untuk dikonsumsi karena bahan baku yang digunakan terjamin dan higienis.	1	2	3	4	5
8.	Minuman yang disajikan oleh Kopi Kenangan sesuai dengan yang tertera di menu.	1	2	3	4	5
9.	Minuman Kopi Kenangan memiliki desain kemasan yang menarik.	1	2	3	4	5

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



10.	Minuman Kopi Kenangan memiliki kualitas yang baik.	1	2	3	4	5
-----	--	---	---	---	---	---

**Kualitas Layanan**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Kopi Kenangan selalu melayani pelanggan dengan baik secara konsisten sejak awal.	1	2	3	4	5
2.	Karyawan Kopi Kenangan selalu menyajikan pesanan pelanggan dengan tepat sesuai pesanan.	1	2	3	4	5
3.	Karyawan Kopi Kenangan mampu menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan dengan baik.	1	2	3	4	5
4.	Karyawan Kopi Kenangan melayani pelanggan dengan cepat.	1	2	3	4	5
5.	Karyawan Kopi Kenangan bersedia merespon keluhan pelanggan dengan cepat.	1	2	3	4	5
6.	Karyawan Kopi Kenangan bersedia membantu pelanggan.	1	2	3	4	5
7.	Karyawan Kopi Kenangan memiliki pengetahuan mengenai produk yang memadai dalam menjawab pertanyaan pelanggan.	1	2	3	4	5
8.	Karyawan Kopi Kenangan selalu bersikap ramah serta sopan kepada pelanggan.	1	2	3	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan penerbitan.  
 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.



9.	Karyawan Kopi Kenangan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan.	1	2	3	4	5
10.	Karyawan Kopi Kenangan peduli kepada setiap pelanggan.	1	2	3	4	5
11.	Karyawan Kopi Kenangan berpenampilan rapi dan professional.	1	2	3	4	5
12.	Gera Kopi Kenangan tertata dengan rapi dan bersih.	1	2	3	4	5

**Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas dengan produk minuman yang ditawarkan oleh Kopi Kenangan.	1	2	3	4	5
2.	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Kopi Kenangan.	1	2	3	4	5
3.	Saya senang dengan produk minuman yang ditawarkan oleh Kopi Kenangan karena memuaskan.	1	2	3	4	5
4.	Saya senang dengan layanan yang diberikan oleh Kopi Kenangan karena memuaskan.	1	2	3	4	5
5.	Saya puas dengan metode pembayaran yang disediakan Kopi Kenangan karena sangat beragam sehingga memudahkan pelanggan.	1	2	3	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: penulisan ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah, dan lain-lainnya yang sejenisnya; dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



6.	Saya puas dengan Kopi Kenangan karena produk minuman yang didapatkan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.	1	2	3	4	5
7.	Saya puas dengan Kopi Kenangan karena layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.	1	2	3	4	5
8.	Saya puas dengan Kopi Kenangan karena pengalaman yang didapat sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari pelanggan lain.	1	2	3	4	5

Hak Cipta Milik IBI Kwik Kian Gie (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.



## Lampiran 2

### Data Pra-Kuesioner

#### 1) Variabel Kualitas Produk

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5
7	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
8	4	2	4	5	2	2	3	5	2	4
9	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
10	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
11	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
12	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	4	2	4	2	4	4	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
23	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
24	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
25	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
27	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4
28	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

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 2 (Lanjutan)

2) Variabel Kualitas Layanan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
1.	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4
2.	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
3.	3	5	3	4	3	2	5	4	3	3	5	5
4.	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5
5.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6.	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5
7.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
8.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
10.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
11.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
13.	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
14.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
15.	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17.	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19.	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3
20.	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
21.	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4
22.	4	4	3	4	3	3	2	5	4	3	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
24.	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
25.	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
26.	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4
27.	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
28.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
29.	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4
30.	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3

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



## Lampiran 2 (Lanjutan)

### 3) Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8
1.	4	4	4	4	5	3	3	4
2.	4	4	4	4	5	4	4	4
3.	4	4	4	4	5	5	4	4
4.	4	4	3	4	4	4	3	4
5.	5	4	5	4	5	5	4	4
6.	5	3	4	4	5	3	4	4
7.	5	4	4	4	4	4	4	4
8.	4	5	5	5	5	5	5	5
9.	5	4	4	4	4	5	4	4
10.	5	5	4	4	4	5	4	4
11.	4	4	5	5	4	4	4	4
12.	5	4	5	4	4	4	4	4
13.	4	5	4	5	5	4	5	5
14.	4	4	4	4	5	4	4	3
15.	5	5	5	4	5	4	4	5
16.	5	5	5	5	5	5	5	5
17.	4	3	4	3	4	4	3	3
18.	5	5	5	5	5	5	5	5
19.	3	3	3	2	4	3	3	2
20.	4	3	4	3	3	4	4	4
21.	4	5	4	4	4	3	4	3
22.	4	4	4	4	5	4	4	3
23.	4	4	4	4	4	3	4	4
24.	4	4	4	5	5	4	4	4
25.	4	3	4	3	3	3	3	4
26.	4	4	3	4	4	4	4	3
27.	4	3	4	2	4	4	3	3
28.	5	4	5	4	5	5	4	4
29.	4	3	4	3	4	3	3	4
30.	5	4	4	4	5	4	4	4

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

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



### Lampiran 3

#### Hasil Output Uji Validitas

**C**

#### 1) Variabel Kualitas Produk

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	36.10	24.438	.695	.889
KP2	36.37	22.792	.719	.887
KP3	36.00	25.034	.767	.888
KP4	36.30	24.079	.508	.903
KP5	36.17	23.868	.656	.891
KP6	36.60	23.076	.576	.900
KP7	36.17	24.626	.646	.892
KP8	36.07	24.961	.588	.895
KP9	36.43	22.944	.812	.881
KP10	36.20	24.166	.752	.886

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 2) Variabel Kualitas Layanan

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	44.93	26.823	.549	.882
KL2	44.53	27.085	.595	.880
KL3	45.00	25.310	.733	.871
KL4	44.83	27.799	.484	.885
KL5	45.03	24.861	.778	.869
KL6	45.13	23.982	.669	.876
KL7	44.70	26.976	.413	.890
KL8	44.67	27.057	.515	.883
KL9	44.87	26.464	.611	.879
KL10	45.27	24.202	.766	.868
KL11	44.53	27.361	.545	.882
KL12	44.77	26.737	.507	.884

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 3 (Lanjutan)

#### 3) Variabel Kepuasan Pelanggan

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPL1	28.37	13.413	.557	.885
KPL2	28.70	11.941	.732	.869
KPL3	28.53	12.878	.638	.878
KPL4	28.77	11.220	.781	.863
KPL5	28.27	13.168	.524	.888
KPL6	28.67	12.437	.590	.884
KPL7	28.80	12.166	.804	.863
KPL8	28.80	11.959	.706	.872

### Lampiran 4

#### Hasil Output Uji Reliabilitas

#### 1) Variabel Kualitas Produk

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	10

#### 2) Variabel Kualitas Layanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	12

#### 3) Variabel Kepuasan Pelanggan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 5

### Kuesioner

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara/i,

Perkenalkan nama saya Jordi Fernando Laurentius, mahasiswa semester akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Di Kota Harapan Indah Bekasi”. Hasil dari kuesioner ini hanya untuk kebutuhan penelitian saya saja dan setiap informasi akan dijaga kerahasiaannya.

Oleh karena itu saya meminta bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi di dalam penelitian saya sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman dan pendapat masing-masing.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

#### Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian pada pernyataan-pernyataan dibawah sesuai dengan pengalaman dan pendapat anda masing-masing.

Keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju





SS : Sangat Setuju

### Profil Responden

1. Nama
2. Alamat Email :
3. Jenis Kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
4. Usia:
  - a. < 17 – 23 Tahun
  - b. 24 – 30 Tahun
  - c. 31 Tahun – 37 Tahun
  - d.  $\geq$  38 Tahun
5. Pekerjaan:
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya
6. Apakah anda pernah membeli dan mengonsumsi minuman Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi sebanyak minimal 2 kali?
  - a. Pernah
  - b. Tidak Pernah (Berhenti disini, terimakasih)
7. Dimana anda mengetahui atau mendapat informasi mengenai Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi?
  - a. Teman
  - b. Keluarga
  - c. Media sosial
  - d. Melihat secara langsung

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber; penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Kualitas Produk**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Minuman Kopi Kenangan memiliki cita rasa yang enak.	1	2	3	4	5
2.	Minuman Kopi Kenangan memiliki aroma yang harum.	1	2	3	4	5
3.	Kopi Kenangan memiliki berbagai jenis topping/pelengkap minuman yang dapat dipilih.	1	2	3	4	5
4.	Kopi Kenangan memiliki pilihan menu minuman yang beragam/bervariasi.	1	2	3	4	5
5.	Minuman Kopi Kenangan memiliki rasa yang selalu konsisten/tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu.	1	2	3	4	5
6.	Minuman Kopi Kenangan memiliki cita rasa yang unik/khas dibanding merek lain.	1	2	3	4	5
7.	Minuman Kopi Kenangan aman untuk dikonsumsi karena bahan baku yang digunakan terjamin dan higienis.	1	2	3	4	5
8.	Minuman yang disajikan oleh Kopi Kenangan sesuai dengan yang tertera di menu.	1	2	3	4	5
9.	Minuman Kopi Kenangan memiliki desain kemasan yang menarik.	1	2	3	4	5

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



10.	Minuman Kopi Kenangan memiliki kualitas yang baik.	1	2	3	4	5
-----	--	---	---	---	---	---

### Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan Kopi Kenangan selalu melayani pelanggan dengan baik secara konsisten sejak awal.	1	2	3	4	5
2.	Karyawan Kopi Kenangan selalu menyajikan pesanan pelanggan dengan tepat sesuai pesanan.	1	2	3	4	5
3.	Karyawan Kopi Kenangan mampu menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan dengan baik.	1	2	3	4	5
4.	Karyawan Kopi Kenangan melayani pelanggan dengan cepat.	1	2	3	4	5
5.	Karyawan Kopi Kenangan bersedia merespon keluhan pelanggan dengan cepat.	1	2	3	4	5
6.	Karyawan Kopi Kenangan bersedia membantu pelanggan.	1	2	3	4	5
7.	Karyawan Kopi Kenangan memiliki pengetahuan mengenai produk yang memadai dalam menjawab pertanyaan pelanggan.	1	2	3	4	5
8.	Karyawan Kopi Kenangan selalu bersikap ramah serta sopan kepada pelanggan.	1	2	3	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritikan 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.



9.	Karyawan Kopi Kenangan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan.	1	2	3	4	5
10.	Karyawan Kopi Kenangan peduli kepada setiap pelanggan.	1	2	3	4	5
11.	Karyawan Kopi Kenangan berpenampilan rapi dan professional.	1	2	3	4	5
12.	Gera Kopi Kenangan tertata dengan rapi dan bersih.	1	2	3	4	5

### Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas dengan produk minuman yang ditawarkan oleh Kopi Kenangan.	1	2	3	4	5
2.	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Kopi Kenangan.	1	2	3	4	5
3.	Saya senang dengan produk minuman yang ditawarkan oleh Kopi Kenangan karena memuaskan.	1	2	3	4	5
4.	Saya senang dengan layanan yang diberikan oleh Kopi Kenangan karena memuaskan.	1	2	3	4	5
5.	Saya puas dengan metode pembayaran yang disediakan Kopi Kenangan karena sangat beragam sehingga memudahkan pelanggan.	1	2	3	4	5

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





6.	Saya puas dengan Kopi Kenangan karena produk minuman yang didapatkan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.	1	2	3	4	5
7.	Saya puas dengan Kopi Kenangan karena layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.	1	2	3	4	5
8.	Saya puas dengan Kopi Kenangan karena pengalaman yang didapat sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari pelanggan lain.	1	2	3	4	5

Hak Cipta Milik IBI Kwik Kian Gie (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.

## Lampiran 6

### Data Profile Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
2.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
3.	Wanita	24 – 30 Tahun	Mahasiswa
4.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
5.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
6.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
7.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
8.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
9.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
10.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
11.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pelajar
12.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
13.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
14.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
15.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
16.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
17.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
18.	Pria	17 – 23 Tahun	Pelajar
19.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
20.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
21.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
22.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pelajar
23.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
24.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
25.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
26.	Wanita	24 – 30 Tahun	Mahasiswa
27.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
28.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
29.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
30.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
31.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
32.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
33.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
34.	Pria	17 – 23 Tahun	Pegawai Swasta
35.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
36.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
37.	Pria	17 – 23 Tahun	Pelajar
38.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa

### © 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.





39.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
40.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
41.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
42.	Pria	31 Tahun – 37 Tahun	Wiraswasta
43.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
44.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
45.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
46.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
47.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
48.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
49.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
50.	Wanita	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
51.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
52.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
53.	Pria	24 – 30 Tahun	Mahasiswa
54.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
55.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
56.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
57.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
58.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
59.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
60.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
61.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pegawai Swasta
62.	Wanita	24 – 30 Tahun	Mahasiswa
63.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
64.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
65.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
66.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
67.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
68.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
69.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
70.	Pria	24 – 30 Tahun	Wiraswasta
71.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
72.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
73.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
74.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
75.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
76.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
77.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
78.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pelajar
79.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
80.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa

**C 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.



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

81.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pegawai Swasta
82.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
83.	Pria	17 – 23 Tahun	Pegawai Swasta
84.	Pria	24 – 30 Tahun	Wiraswasta
85.	Wanita	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
86.	Wanita	24 – 30 Tahun	ibu rumah tangga
87.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
88.	Pria	24 – 30 Tahun	Wiraswasta
89.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
90.	Pria	24 – 30 Tahun	Mahasiswa
91.	Pria	17 – 23 Tahun	Wiraswasta
92.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
93.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
94.	Pria	17 – 23 Tahun	Pelajar
95.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
96.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pegawai Swasta
97.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
98.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pelajar
99.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
100.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
101.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
102.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
103.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
104.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
105.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
106.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
107.	Wanita	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
108.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
109.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
110.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
111.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
112.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
113.	Wanita	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
114.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
115.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
116.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
117.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
118.	Pria	17 – 23 Tahun	Pegawai Swasta
119.	Wanita	17 – 23 Tahun	Pelajar
120.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
121.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
122.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
123.	Wanita	≥ 38 Tahun	ibu rumah tangga

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.



124.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
125.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
126.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
127.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
128.	Wanita	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
129.	Pria	≥ 38 Tahun	Wiraswasta
130.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
131.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
132.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
133.	Pria	17 – 23 Tahun	Pelajar
134.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
135.	Pria	24 – 30 Tahun	Wiraswasta
136.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
137.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
138.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
139.	Wanita	24 – 30 Tahun	Agen properti
140.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
141.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
142.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
143.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
144.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
145.	Pria	17 – 23 Tahun	Pegawai Swasta
146.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
147.	Pria	24 – 30 Tahun	Pegawai Swasta
148.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
149.	Pria	17 – 23 Tahun	Mahasiswa
150.	Wanita	17 – 23 Tahun	Mahasiswa

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

**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 7

### Hasil Output Profile Responden

#### 1. Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	71	47.3	47.3	47.3
	Wanita	79	52.7	52.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

#### 2. Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≥ 38 Tahun	2	1.3	1.3	1.3
	17 - 23 Tahun	118	78.7	78.7	80.0
	24 - 30 Tahun	29	19.3	19.3	99.3
	31 Tahun - 37 Tah	1	.7	.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

#### 3. Pekerjaan

		Jenis Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Agen properti	1	.7	.7	.7
	ibu rumah tangga	2	1.3	1.3	2.0
	Mahasiswa	106	70.7	70.7	72.7
	Pegawai Swasta	25	16.7	16.7	89.3
	Pelajar	9	6.0	6.0	95.3
	Wiraswasta	7	4.7	4.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

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

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 8

### Data Kuesioner

#### 1. Variabel Kualitas Produk

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
1.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
2.	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
3.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4.	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
5.	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
6.	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
7.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8.	5	4	4	5	2	2	5	3	5	4
9.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
10.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
12.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	3	5	3	5	1	3	5	3	1	2
14.	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
15.	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
16.	4	4	5	3	2	2	3	5	2	4
17.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
19.	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4
20.	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5
21.	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
22.	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
25.	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
26.	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4
27.	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3
28.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
29.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
30.	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4
31.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34.	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
35.	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
36.	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4

© Hak cipta milik Kwik Kian Gie. Semua hak-hak ini dilindungi Undang-Undang.

Hak Dijaga 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



37.	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4
38.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
40.	5	3	5	4	4	3	4	3	5	4
41.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42.	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3
43.	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4
44.	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
45.	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47.	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
48.	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
49.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
50.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51.	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4
52.	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
53.	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
54.	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57.	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
58.	2	4	4	5	4	2	4	4	3	4
59.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61.	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
62.	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
63.	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
64.	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
65.	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5
66.	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4
67.	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
68.	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4
69.	3	3	5	5	3	3	4	5	4	4
70.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
71.	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
72.	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
73.	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5
74.	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5
75.	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4
76.	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4
77.	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
78.	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
79.	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
80.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
81.	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.





82.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
83.	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
84.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85.	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
86.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87.	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5
88.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
89.	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4
90.	5	3	5	4	5	5	5	4	1	5
91.	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
92.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93.	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
94.	4	3	3	2	3	3	4	5	3	3
95.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
96.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97.	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3
98.	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4
99.	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
100.	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4
101.	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
102.	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5
103.	3	4	3	4	5	2	5	3	5	3
104.	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3
105.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106.	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4
107.	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
108.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
109.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
110.	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4
111.	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
112.	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
113.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114.	4	3	5	4	3	2	4	4	4	4
115.	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
116.	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4
117.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
118.	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
119.	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
120.	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
121.	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
122.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
123.	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4
124.	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
125.	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
126.	4	4	5	3	4	2	4	4	3	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



127.	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4
128.	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4
129.	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
130.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
131.	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4
132.	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3
133.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134.	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
135.	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
136.	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
137.	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
138.	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
139.	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
140.	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5
141.	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4
142.	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3
143.	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
144.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
145.	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4
146.	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4
147.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
148.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
149.	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4
150.	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4

## 2. Variabel Kualitas Layanan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3
3.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5.	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4
6.	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
7.	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
8.	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
9.	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
10.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
11.	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	5	2	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5
14.	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4
15.	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4
16.	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5

1. Ditanya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, 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 di dalam dan di luar IBIKKG tanpa izin IBIKKG.



17.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	4	4	4	2	4	3	5	4	3	5	3	4	4
20.	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5
21.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
26.	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
27.	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3
28.	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
31.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
34.	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
35.	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5
36.	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
37.	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4
38.	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
39.	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
40.	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
41.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42.	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4
43.	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5
44.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46.	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
47.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
48.	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
49.	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
50.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53.	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
54.	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56.	3	4	2	5	2	5	3	3	4	4	4	3	3
57.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
58.	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
59.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61.	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5

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

1. Dilatarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan disertasi dan sejenisnya, serta untuk kepentingan umum dengan menyebutkan sumbernya.  
 2. Dilatarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



62.	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
63.	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
65.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
67.	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
68.	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
69.	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
70.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
72.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
73.	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5	4
74.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
75.	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4
76.	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
77.	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
78.	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4
79.	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5
80.	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
81.	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3
82.	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
83.	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
84.	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4
85.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
86.	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
87.	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5
88.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
89.	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5
90.	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2
91.	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4
92.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93.	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
94.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
95.	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
96.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97.	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
98.	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
99.	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
100.	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4
101.	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
102.	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5
103.	4	3	5	4	3	5	3	3	4	2	4	3
104.	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3
105.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106.	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4

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

1. Dilatarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penggunaan atau reproduksi gambar atau foto-foto yang terdapat di dalamnya.  
 2. Dilatarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



107.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
108.	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
109.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110.	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
111.	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
112.	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4
113.	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4
114.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
115.	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5
116.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
117.	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
118.	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
119.	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
120.	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
121.	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5
122.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
123.	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
124.	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5
125.	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
126.	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4
127.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
128.	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	5
129.	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
130.	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
131.	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
132.	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3
133.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
134.	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
135.	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5
136.	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
137.	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
138.	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
139.	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
140.	5	4	3	5	3	4	4	4	4	2	4	5
141.	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5
142.	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4
143.	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
144.	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
145.	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
146.	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
147.	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
148.	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
149.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
150.	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4



### 3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8
1.	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	4	4	5	4	3	4	4	3
3.	4	5	5	5	5	3	5	5
4.	4	5	5	5	4	4	4	4
5.	4	4	4	5	4	5	5	4
6.	4	4	4	4	5	5	5	4
7.	4	5	5	4	4	5	5	4
8.	5	5	3	5	4	5	4	5
9.	5	4	4	4	4	5	4	4
10.	4	3	4	3	4	4	3	3
11.	4	4	5	4	4	4	5	4
12.	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	5	5	4	4	3	5	4	5
14.	4	4	4	5	3	4	4	5
15.	4	3	3	3	4	3	3	4
16.	5	5	3	4	5	5	5	4
17.	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	4	4	4	4	5	5	5	4
19.	4	4	4	5	4	4	4	5
20.	5	4	4	5	5	5	5	4
21.	4	4	4	5	4	4	4	5
22.	3	4	4	4	4	3	4	3
23.	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	4	3	4	3	4	3	3	3
25.	4	3	4	3	4	4	3	3
26.	5	4	4	4	4	4	4	4
27.	2	4	2	4	4	3	3	2
28.	5	4	5	4	4	5	4	4
29.	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	5	5	5	4	5	5	4	5
31.	5	4	5	4	4	4	4	4
32.	4	4	4	4	4	4	4	4
33.	5	4	4	4	4	4	4	4
34.	5	4	4	4	5	4	4	4
35.	5	4	5	3	5	5	4	4
36.	5	5	4	4	4	4	4	5
37.	3	4	5	4	5	5	4	4
38.	4	4	4	4	5	4	4	4
39.	4	5	4	4	4	4	5	4
40.	4	5	4	5	5	4	4	5
41.	5	5	5	5	5	5	5	5
42.	3	2	3	2	4	2	2	3

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

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



43.	5	5	4	4	4	4	5	5
44.	5	4	5	4	4	4	4	4
45.	4	4	3	4	4	3	4	4
46.	4	4	4	4	4	4	4	4
47.	5	5	5	4	4	5	5	5
48.	5	5	5	5	5	5	5	5
49.	4	4	4	4	5	4	4	4
50.	5	5	5	5	5	5	5	5
51.	4	4	4	4	4	4	4	5
52.	4	4	4	4	4	4	4	4
53.	5	4	4	4	4	5	4	5
54.	5	4	5	5	5	4	4	4
55.	4	5	5	4	4	4	5	4
56.	5	5	5	5	5	5	5	5
57.	5	4	4	5	5	4	5	4
58.	4	4	4	4	5	4	4	4
59.	4	4	4	5	4	5	5	5
60.	4	4	4	4	4	4	4	4
61.	5	5	4	5	4	5	4	5
62.	4	3	3	3	5	3	3	3
63.	4	4	3	4	4	3	3	4
64.	4	4	4	4	4	4	4	4
65.	5	4	4	4	4	5	5	4
66.	5	5	5	5	5	4	4	4
67.	5	5	5	5	4	4	4	4
68.	4	4	3	4	4	3	3	4
69.	4	4	4	4	4	4	4	4
70.	4	4	4	4	4	4	4	4
71.	5	5	5	5	5	5	5	5
72.	4	4	5	4	5	4	4	4
73.	5	5	4	3	5	5	5	4
74.	5	5	4	4	5	4	4	4
75.	4	4	4	4	4	5	4	4
76.	5	4	4	5	5	3	5	4
77.	5	4	5	4	4	3	3	5
78.	4	4	4	3	5	3	4	4
79.	4	4	5	5	4	5	4	4
80.	4	4	3	4	4	4	4	4
81.	3	2	2	2	3	2	2	3
82.	5	4	5	5	5	4	4	5
83.	5	4	4	4	5	4	4	4
84.	4	4	4	4	4	4	4	3
85.	4	4	4	5	5	4	4	4
86.	4	4	3	3	5	4	4	4
87.	4	4	5	4	4	4	4	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



88.	4	4	4	4	5	5	4	4
89.	4	5	5	4	5	5	4	3
90.	5	5	4	5	5	5	4	5
91.	4	3	4	3	4	4	3	3
92.	5	5	5	5	5	5	5	5
93.	5	4	5	4	5	5	5	5
94.	4	5	3	4	5	4	5	5
95.	4	4	3	3	3	5	4	5
96.	3	3	3	3	3	3	3	3
97.	4	4	3	3	4	3	3	4
98.	4	4	5	4	5	4	4	4
99.	5	5	4	4	4	4	4	5
100.	3	4	3	4	5	3	4	3
101.	4	4	4	4	5	4	4	4
102.	5	4	4	4	4	4	4	4
103.	4	4	3	3	4	4	3	3
104.	4	3	4	3	3	4	3	4
105.	5	5	5	5	5	5	5	5
106.	4	5	4	4	4	4	5	4
107.	4	4	4	3	4	4	3	4
108.	5	4	5	4	5	5	5	4
109.	4	4	4	4	4	4	4	4
110.	4	5	5	4	5	5	4	4
111.	5	4	5	4	5	5	4	4
112.	4	4	4	4	4	4	4	4
113.	4	5	4	4	5	4	5	5
114.	4	5	5	4	5	4	4	4
115.	5	5	4	4	4	3	5	3
116.	4	5	4	5	5	5	5	5
117.	5	4	4	4	4	4	4	4
118.	4	4	4	4	5	5	4	5
119.	5	4	4	4	5	4	5	4
120.	5	5	5	5	5	5	5	5
121.	5	5	5	4	5	4	4	5
122.	5	5	5	5	5	4	5	5
123.	5	4	4	4	4	4	4	4
124.	5	4	4	5	3	4	4	4
125.	5	5	4	5	4	5	4	5
126.	4	4	5	4	4	4	4	5
127.	4	4	4	5	4	2	4	4
128.	4	3	4	3	4	4	3	5
129.	5	5	4	4	4	5	4	4
130.	5	5	4	4	4	5	4	4
131.	5	3	3	4	4	4	4	3
132.	3	4	3	3	4	3	3	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





133.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134.	5	4	4	5	5	5	5	5	5
135.	4	4	4	4	4	3	3	3	4
136.	5	4	5	4	5	5	4	4	5
137.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139.	3	4	3	3	3	4	3	3	3
140.	5	5	5	5	4	3	4	4	4
141.	4	4	4	3	3	4	4	4	3
142.	3	3	2	3	3	3	3	3	3
143.	4	5	5	4	4	5	4	4	5
144.	3	4	4	3	4	3	4	4	4
145.	4	3	4	4	3	4	3	3	4
146.	5	4	5	5	5	5	4	4	4
147.	4	4	3	4	4	5	4	4	4
148.	5	4	4	4	4	4	4	4	4
149.	4	4	5	5	4	4	4	4	4
150.	3	4	4	4	4	3	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## Lampiran 9

### Hasil Output Analisis Deskriptif

#### 1. Variabel Kualitas Produk

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	150	2	5	4.19	.721
KP2	150	2	5	4.06	.716
KP3	150	2	5	4.19	.679
KP4	150	2	5	4.18	.724
KP5	150	1	5	3.99	.815
KP6	150	2	5	3.76	.857
KP7	150	3	5	4.23	.628
KP8	150	2	5	4.17	.599
KP9	150	1	5	3.93	.852
KP10	150	2	5	4.20	.635
Valid N (listwise)	150				

##### Descriptive Statistics

	N	Mean
Mean	150	4.0907
Valid N (listwise)	150	

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	16	12.0	12.0	14.0
4	77	50.7	50.7	64.7
5	55	35.3	35.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.7	2.7	2.7
3	20	14.7	14.7	17.3
4	83	56.7	56.7	74.0
5	39	26.0	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	.7	.7	.7
3	13	13.3	13.3	14.0
4	52	52.7	52.7	66.7
5	55	33.3	33.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	14	14.7	14.7	16.0
4	48	48.7	48.7	64.7
5	35	35.3	35.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.7	.7	.7
2	3	3.3	3.3	4.0
3	19	19.3	19.3	23.3
4	49	49.3	49.3	72.7
5	27	27.3	27.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	13	8.7	8.7	8.7
3	38	25.3	25.3	34.0
4	71	47.3	47.3	81.3
5	28	18.7	18.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	10.7	10.7	10.7
4	83	55.3	55.3	66.0
5	51	34.0	34.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	13	8.7	8.7	9.3
4	95	63.3	63.3	72.7
5	41	27.3	27.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1.3	1.3	1.3
2	6	4.0	4.0	5.3
3	30	20.0	20.0	25.3
4	75	50.0	50.0	75.3
5	37	24.7	24.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KP10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	15	10.0	10.0	10.7
4	87	58.0	58.0	68.7
5	47	31.3	31.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 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.  
 Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 9 (Lanjutan)

II. Variabel Kualitas Layanan

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.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	150	2	5	4.09	.695
KL2	150	2	5	4.21	.627
KL3	150	2	5	4.01	.685
KL4	150	2	5	4.15	.693
KL5	150	2	5	3.97	.723
KL6	150	2	5	4.15	.659
KL7	150	3	5	4.30	.653
KL8	150	2	5	4.22	.674
KL9	150	2	5	4.05	.622
KL10	150	2	5	3.92	.782
KL11	150	3	5	4.34	.611
KL12	150	2	5	4.29	.638
Valid N (listwise)	150				

Descriptive Statistics

	N	Mean
Mean	150	4.1417
Valid N (listwise)	150	

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	24	16.0	16.0	17.3
4	83	55.3	55.3	72.7
5	41	27.3	27.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	15	10.0	10.0	11.3
4	81	54.0	54.0	65.3
5	52	34.7	34.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	14	9.3	9.3	10.0
4	88	58.7	58.7	68.7
5	47	31.3	31.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	22	14.7	14.7	15.3
4	95	63.3	63.3	78.7
5	32	21.3	21.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	



**KL3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	31	20.7	20.7	21.3
4	83	55.3	55.3	76.7
5	35	23.3	23.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KL4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	2.0	2.0	2.0
4	17	11.3	11.3	13.3
5	84	56.0	56.0	69.3
6	46	30.7	30.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KL5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	2.0	2.0	2.0
4	32	21.3	21.3	23.3
5	81	54.0	54.0	77.3
6	34	22.7	22.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KL6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.7	.7	.7
2	20	13.3	13.3	14.0
3	85	56.7	56.7	70.7
4	44	29.3	29.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KL7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	10.7	10.7	10.7
4	73	48.7	48.7	59.3
5	61	40.7	40.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KL10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	4.7	4.7	4.7
3	31	20.7	20.7	25.3
4	79	52.7	52.7	78.0
5	33	22.0	22.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KL11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	11	7.3	7.3	7.3
4	77	51.3	51.3	58.7
5	62	41.3	41.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KL12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	12	8.0	8.0	8.7
4	80	53.3	53.3	62.0
5	57	38.0	38.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

© 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 mengantarurkannya dan menyebutkan sumbernya. Pengecualian 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.

b. Pengecualian tidak merujuk kepada kepentingan yang wajar IBIKKG.

Lampiran 9 (Lanjutan)

III. Variabel Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KPL1	150	2	5	4.33	.642
KPL2	150	2	5	4.21	.638
KPL3	150	2	5	4.15	.718
KPL4	150	2	5	4.10	.683
KPL5	150	3	5	4.31	.615
KPL6	150	2	5	4.15	.739
KPL7	150	2	5	4.09	.669
KPL8	150	2	5	4.15	.663
Valid N (listwise)	150				

Descriptive Statistics

	N	Mean
Mean	150	4.1875
Valid N (listwise)	150	

KPL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.7	.7	.7
2	11	7.3	7.3	8.0
3	75	50.0	50.0	58.0
4	63	42.0	42.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	12	8.0	8.0	9.3
4	89	59.3	59.3	68.7
5	47	31.3	31.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	8.0	8.0	8.0
4	79	52.7	52.7	60.7
5	59	39.3	39.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KPL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	2.0	2.0	2.0
3	22	14.7	14.7	16.7
4	74	49.3	49.3	66.0
5	51	34.0	34.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

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 sumber dan menyebutkan nama penulisnya.
- 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.



**KPL3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	2.0	2.0	2.0
3	20	13.3	13.3	15.3
4	79	52.7	52.7	68.0
5	48	32.0	32.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KPL7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	21	14.0	14.0	15.3
4	88	58.7	58.7	74.0
5	39	26.0	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KPL4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.3	1.3	1.3
3	22	14.7	14.7	16.0
4	85	56.7	56.7	72.7
5	41	27.3	27.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**KPL8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
3	20	13.3	13.3	14.0
4	84	56.0	56.0	70.0
5	45	30.0	30.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Lampiran 10**

**Hasil Output Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22923037
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.032
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

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

## Lampiran 10 (Lanjutan)

### 2. Uji Heterokedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.408	1.120		3.041	.003
Kualitas Produk	-.027	.035	-.091	-.762	.447
Kualitas Layanan	-.012	.032	-.046	-.384	.702

a. Dependent Variable: ABS\_RES

### 3. Uji Multikolinaritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.659	1.766		1.506	.134		
Kualitas Produk	.299	.055	.370	5.402	.000	.467	2.142
Kualitas Layanan	.374	.050	.513	7.488	.000	.467	2.142

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### 4. Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.673	2.244	2.037

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

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 11

### Hasil Output Analisis Regresi Berganda

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

#### 1. Uji Keberartian Model (Uji F)

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1557.049	2	778.525	154.559	.000 <sup>b</sup>
	Residual	740.451	147	5.037		
	Total	2297.500	149			

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

#### 2. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.659	1.766		1.506	.134
	Kualitas Produk	.299	.055	.370	5.402	.000
	Kualitas Layanan	.374	.050	.513	7.488	.000

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### 3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.678	.673	2.244

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

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 12

### Ulasan Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi



**Moren-Jo**  
2 ulasan

★★★★★ 2 tahun lalu

I would like to file a complaint; the noise of which the employees make are unbearable, service was at its absolute lowest and the beverages are flavourless and bland, of which it has too much ice.

(Diterjemahkan oleh Google)

Saya ingin mengajukan keluhan; kebisingan yang dibuat karyawan tidak dapat ditoleransi, layanan berada pada titik terendah absolut dan minuman tanpa rasa dan hambar, yang mengandung terlalu banyak es.



**Davin Jordan 3A**  
Local Guide · 6 ulasan

★★★★★ 8 bulan lalu

Pelayanan buruk. Pegawainya nyolot dan tidak ramah. Pesen ukuran besar less ice. malah porsinya d bawah stengah.. ampunnn



**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.

## Lampiran 13

Tabel r

**Tabel Nilai r Product Moment**

Z	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
1	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
2	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
3	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
4	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
5	0,754	0,874	31	<b>0,355</b>	0,456	75	0,227	0,296
6	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
7	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
8	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
9	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
10	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
11	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
12	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
13	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
14	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
15	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
16	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
17	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
18	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105

©

Hak cipta

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 14

Tabel t

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

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583

Hak Cipta Ditindungi 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.