



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Salam kenal, saya Galen Ewaldo yang adalah mahasiswa tingkat akhir dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG) dari jurusan Manajemen Pemasaran yang sedang melaksanakan atau menempuh penelitian akhir untuk mendapatkan gelar sarjana (S1); dengan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cahaya Karunia Persada Di Wilayah Jakarta Barat.** Saya meminta kesediaan waktu Bapak/Ibu/ Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih banyak.

Profil Responden

- ❖ Nama:
- ❖ No HP / Alamat Email :
- ❖ Jenis Kelamin:
 - Pria
 - Wanita
- ❖ Umur:
 - 15 - 23 tahun
 - 24 – 32 tahun
 - 33 - 41 tahun
 - 41 - 50 tahun
 - > 50 tahun



❖ Pekerjaan anda :

- Mahasiswa/ Pelajar
- Karyawan
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

Pentunjuk Pengisian:

Untuk menjawab pertanyaan berikut, harap melakukan penilaian berdasarkan pengalaman anda pada restoran yang pernah anda kunjungi dan anda pilih sebagai objek penilaian. Berilah tanda **checklist** (√) atau tanda **silang** (X) pada kolom yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan di bawah ini.

Keterangan:

- 1 Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 Tidak Setuju (TS)
- 3 Netral (N)
- 4 Setuju (S)
- 5 Sangat Setuju (SS)

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



No	Pernyataan Kualitas Layanan	STS	TS	N	S	SS
	Bukti Fisik (Tangibles)	1	2	3	4	5
1.	PT. Cahaya Karunia Persada memiliki fasilitas parkir yang memadai.					
	PT. Cahaya Karunia Persada memiliki fasilitas kebersihan dan ruang tunggu yang aman dan nyaman bagi pelanggan.					
	Lokasi tempat PT. Cahaya Karunia Persada melakukan penjualan dapat diakses dengan mudah.					
	Empati (emphaty)	1	2	3	4	5
4.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada mampu berkomunikasi dengan baik.					
5.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada mampu menanamkan kepercayaan di dalam benak pelanggan.					
6.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada mampu memahami kebutuhan pelanggan.					
	Keandalan (Reliability)	1	2	3	4	5
7.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada mampu memberikan pelayanan yang baik serta dapat memuaskan pelanggan.					
8.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada mampu mengandalkan dirinya sendiri dalam menangani permasalahan / keluhan dari pelanggan.					
	Daya Tanggap (Responsiveness)	1	2	3	4	5
9.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada cepat dan tanggap dalam menghadapi keluhan dari pelanggan.					
10.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada selalu terbuka atas saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan.					
	Jaminan (Assurance)	1	2	3	4	5
11.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada memberikan pelayanan dengan ramah kepada pelanggan.					
12.	Terdapat fasilitas keamanan PT. Cahaya Karunia Persada yang memadai sehingga membuat anda merasa aman.					
13.	Karyawan PT. Cahaya Karunia Persada memiliki pengetahuan yang baik sehingga dapat menyampaikan informasi dengan benar.					

2. Dilarang mengemukakan 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.

No	Pernyataan Promosi Penjualan	S T S	T S	N	S	S S
	Contoh (<i>Sample</i>)	1	2	3	4	5
14.	PT. Cahaya Karunia Persada memberikan sampel produk gratis kepada pelanggan.					
	Kupon (<i>Coupon</i>)					
15.	PT. Cahaya Karunia Persada memberikan kupon / voucher kepada pelanggan sehingga dapat menghemat biaya pembeliannya					
	Kemasan Harga Khusus/ Paket Harga	1	2	3	4	5
16.	PT. Cahaya Karunia Persada memberikan potongan harga lebih rendah kepada pelanggan yang tertera/ diterapkan pada label/ bungkus.					
	Demonstrasi					
17.	PT. Cahaya Karunia Persada mengadakan demonstrasi/ pertunjukan yang dilakukan untuk membuktikan kekuatan atau cara penggunaan produk.					
	Tawaran Uang Kembali (<i>money - refund offers</i>)	1	2	3	4	5
18.	PT. Cahaya Karunia Persada melakukan pengembalian uang kembali / penggantian produk yang baru kepada pelanggan apabila terjadi ketidaksesuaian antara produk dengan harga atau terjadi kerusakan produk yang dibeli berdasarkan perjanjian.					
	Promosi Dagang	1	2	3	4	5
19.	PT. Cahaya Karunia Persada menawarkan potongan harga pada setiap pembelian selama jangka waktu tertentu.					
20.	PT. Cahaya Karunia Persada melakukan promosi melalui media sosial.					
21.	Media promosi yang dibuat oleh PT. Cahaya Karunia Persada memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.					
	Pemajangan Di Tempat Pembelian (<i>Point Of Purchase Display</i>)	1	2	3	4	5
22.	PT. Cahaya Karunia Persada memajangkan produknya di tempat pembelian untuk menarik pelanggan / konsumen agar melakukan pembelian.					
	Pameran Dagang (<i>Trade Show</i>)	1	2	3	4	5
23.	PT. Cahaya Karunia Persada mengikuti <i>event</i> pameran untuk memperkenalkan produk / barang dagangannya sekaligus menarik calon konsumen / pembeli agar melakukan pembelian.					
	Permainan	1	2	3	4	5
24.	PT. Cahaya Karunia Persada memberikan penawaran peluang kepada pelanggan untuk memenangkan uang tunai, perjalanan, atau barang atas hasil pembelian suatu produk.					



No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	STS	TS	N	S	SS
	Overall Customer Satisfaction	1	2	3	4	5
25.	Kinerja hasil yang diberikan oleh PT. Cahaya Karunia Persada secara keseluruhan sudah dapat memenuhi semua harapan pelanggan.					
	Percived Value	1	2	3	4	5
26.	Biaya yang telah di keluarkan sebanding dengan apa yang anda dapatkan sehingga sebagai pelanggan PT. Cahaya Karunia Persada anda merasa puas.					
	Affective Respond	1	2	3	4	5
27.	Anda akan melakukan pembelian kembali pada PT. Cahaya Karunia Persada karena anda merasa puas.					
	Fullfilling Importan Needs					
28.	Anda merasa puas terhadap semua informasi yang telah disampaikan oleh karyawan PT. Cahaya Karunia Persada.					
	Teori Kepuasan (The Expectancy Disconfirmation Model)	1	2	3	4	5
29.	Anda merasa bahwa perusahaan, karyawan PT. Cahaya Karunia Persada memiliki reputasi yang baik.					
	Fullfilling Changing and New Needs	1	2	3	4	5
30.	Anda akan merekomendasikan PT. Cahaya Karunia Persada kepada keluarga, teman, dan orang lain.					

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



LAMPIRAN 2

PROFIL RESPONDEN

Nama Lengkap	No HP / Alamat Email	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
Putu Manika	087861630599	Pria	42 - 50 Tahun	Wiraswasta
Rudy Hartanto	085219241189	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Krisdiyanti	bundakris16@gmail.com	Wanita	33 - 41 Tahun	Lainnya
ESTER KRISTIANA NGILI	081936287003	Wanita	42 - 50 Tahun	Lainnya
Nyoman setiaqan	08123987244	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Ultra Daresfa	081363991847	Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
Nikadek dewi rahayu	081999275725	Wanita	33 - 41 Tahun	Wiraswasta
Anny B Wenno	6281247629499	Wanita	> 50 Tahun	Wiraswasta
Lidia yana reniliana	087761818005	Wanita	> 50 Tahun	Wiraswasta
Taufan Gunawan Setio	081386348251	Pria	42 - 50 Tahun	Lainnya
Agustini	drg.sriagustiniblesstea@gmail.com	Wanita	> 50 Tahun	Lainnya
Lia yuliana	082312121218	Wanita	42 - 50 Tahun	Wiraswasta
Suci	08132r575228	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Yanti purwanti	081394465649	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Mulyana	081214499799	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Gunarti	081326539511	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Ridwan Syahrul Ramadhana	08986077345	Pria	33 - 41 Tahun	Karyawan
Setuju	081323785771	Pria	33 - 41 Tahun	Wiraswasta
Cecep Hidayat	085224193177	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta

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

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya, atau menggunakan cara apa pun untuk kepentingan pribadi atau publik tanpa izin IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Etin Rosmiati	085320042143	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Kholifah	085221084864	Wanita	33 - 41 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Agus Juanda	juandaagus771@gmail.com	Pria	33 - 41 Tahun	Lainnya
Yati maryati	085221514934	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
Gunawan	08129525248	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Yuliana	081906353188	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Setyawati	087885136016	Wanita	42 - 50 Tahun	Karyawan
MASHUDINA	mashudinaudin@gmail.com	Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Slamet hardiyanto	8586574491	Pria	15 - 23 Tahun	Karyawan
Sri Handayani	indahyani.sri11@gmail.com	Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Opan Sopandi	ronaldopurwakarta@yahoo.com	Pria	33 - 41 Tahun	Lainnya
Diki Renaldi	089663763988	Pria	24 - 32 Tahun	Wiraswasta
Tommy	Tommysjs92@gmail.com	Pria	24 - 32 Tahun	Lainnya
Nurdiyansah	nur_diyansah24@yahoo.com	Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wiwi Pertiwi	Wiwip193@gmail.com	Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Murijo	081298320375	Pria	33 - 41 Tahun	Karyawan
Gelasia Calista Yofanka	081931176096	Wanita	15 - 23 Tahun	Mahasiswa / Pelajar
Nindya wibowo	081224908292	Pria	> 50 Tahun	Lainnya
Gabrielle michaela	Gabriellemichaela22@gmail.com	Wanita	15 - 23 Tahun	Wiraswasta
Wahyu widarpo aji	08970580180	Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
waluyo	082311448603	Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Nengah Purnama Harianti	081217197889	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga

a. Pengutipannya 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.



AGUS PRASTIYA	081519834273	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Alberto agung saputra	Albertoas95522@gmail.com	Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
MEI LISA	meilisa3820@gmail.com	Wanita	15 - 23 Tahun	Karyawan
Nurhayati Br Manalu	081221104718	Wanita	42 - 50 Tahun	Karyawan
Jumali	08179904123	Pria	33 - 41 Tahun	Karyawan
Stenly Tambajong	stambajong@gmail.com	Pria	33 - 41 Tahun	Wiraswasta
Heti Indriyani	087820224120	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
RAFI RAMA PUTRA	rafiramaputra1@gmail.com	Pria	15 - 23 Tahun	Karyawan
Enok Agusniah	neea.enzo@gmail.com	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
Asri Iestari	08990966827	Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Youla Kawulur	Kawuluryoula@gmail.com	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Edgar	edgarjehezkiel@gmail.com	Pria	15 - 23 Tahun	Mahasiswa / Pelajar
Sunardi	087874147936	Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
Rahmi	rahmi.susilowati@yahoo.com	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
M. JAMIL	082347673012	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Agus Kristiyanto	087701779838	Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
At Yuyun Yuhanah	082216738849	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Yenti Maria	082174177283	Wanita	> 50 Tahun	Wiraswasta
Rahayu Slamet	083876867363	Wanita	33 - 41 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Ezy Bakri	087878439070	Wanita	> 50 Tahun	Karyawan
Yan Yason Pua	089699897067	Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
Angelia kusuma tanaya	Hoangelia28@gmail.com	Wanita	15 - 23 Tahun	Mahasiswa / Pelajar

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

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



Simon eduar	hisimon31@gmail.com	Pria	42 - 50 Tahun	Wiraswasta
Lika	v.lika@yahoo.co.id	Wanita	33 - 41 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Neneng K	knia907@yahoo.co.id	Wanita	42 - 50 Tahun	Karyawan
Wawan karniawan	082124040885	Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Herlina	087886341655	Wanita	> 50 Tahun	Karyawan
Agus Kuncoro	agskuncoro.ratah@gmail.com	Pria	> 50 Tahun	Karyawan
Alex Ho	082145868788	Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
Novianti	novianti_nv@yahoo.com	Wanita	42 - 50 Tahun	Karyawan
Suwanno	081236418888	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Tria sismawati	Tria_sismawati@yahoo.com	Wanita	33 - 41 Tahun	Wiraswasta
ijin merdekawaty	septime_aaj@yahoo.co.id	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
Putu Mery sri ekawati	089605723604	Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Ni putu arjani	087862231458	Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Arif Handoko	08111689222	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Pratiwi YS	titapратиwi86@gmail.com	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
Putu Tanaya	087861751777/putugerhana88@gmail.com	Pria	> 50 Tahun	Wiraswasta
Ernijati Lawoto	087861021888	Wanita	> 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Ni Luh Aprilliana	0895345432513	Wanita	15 - 23 Tahun	Karyawan
Ni Wayan Eni Mayani	085792935394	Wanita	15 - 23 Tahun	Wiraswasta
Meyke	0811237237	Wanita	> 50 Tahun	Wiraswasta
Suryanti Sukini	Cunlie79@gmail.com	Wanita	42 - 50 Tahun	Karyawan
Lilis Rukmini	081311645667/lilisrukmini3@gmail.com	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga

a. Pengutipannya 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.



Tri Suharti	081286544538	Wanita	42 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Adi simon	0858 8033 6763	Pria	42 - 50 Tahun	Wiraswasta
Yenny	087877777797	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
Dwi Indarti	dwi10650@gmail.com	Wanita	42 - 50 Tahun	Karyawan
Muhammad Idris	darkflame_idris@yahoo.co.uk	Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Ping-Ping	081310716385	Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
Ni Wayan Indrayani	wayanindrayani98@gmail.com	Wanita	42 - 50 Tahun	Karyawan
Kadek Ayu Peny Cahyanti	penycahyanti74@gmail.com	Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Reni Kartika	reni.hnl@gmail.com	Wanita	15 - 23 Tahun	Mahasiswa / Pelajar
Ana	081284253539	Wanita	> 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Fransisca	087888071371	Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
broto seno putro	brotoseno.p@gmail.com	Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Syarifudin	085263203397	Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
Kadek anggraeni	081247687160	Wanita	24 - 32 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Ernijati Lawoto	087861021888	Wanita	> 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga

a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan, penerjemahan, penyaluran 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.



JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	WANITA	42	42.0	42.0	42.0
	PRIA	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 23 TH	10	10.0	10.0	10.0
	24 - 32 TH	17	17.0	17.0	27.0
	33 - 41 TH	21	21.0	21.0	48.0
	42 - 50 TH	30	30.0	30.0	78.0
	> 50 TH	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	25	25.0	25.0	25.0
	Karyawan	46	46.0	46.0	71.0
	Ibu Rumah Tangga	17	17.0	17.0	88.0
	Mahasiswa / Pelajar	4	4.0	4.0	92.0
	Lainnya	8	8.0	8.0	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

DATA HASIL KUISIONER VARIABEL KUALITAS LAYANAN

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
26	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4
38	3	4	3	5	4	3	4	3	2	3	4	3	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
41	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

LAMPIRAN 4

DATA HASIL KUISIONER VARIABEL PROMOSI PENJUALAN

PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5
4	2	2	5	5	2	4	4	4	5	5
4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4
5	2	2	5	4	2	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5
4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
5	4	1	5	4	3	5	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	3	5	5	2	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
4	3	2	4	4	3	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	5	4	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	1	1	5	2	4	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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

LAMPIRAN 5

C DATA HASIL KUISIONER VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
4	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3
5	4	4	3	3	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5
3	3	3	5	4	5
4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3
5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	5	5
3	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5

3	3	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	5
4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 6

DATA HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	
KL1	54.87	44.639	.811	.974
KL2	54.67	45.577	.808	.974
KL3	54.78	44.133	.852	.973
KL4	54.69	45.590	.852	.973
KL5	54.75	44.694	.926	.972
KL6	54.77	44.886	.871	.973
KL7	54.73	44.280	.932	.972
KL8	54.92	44.741	.751	.976
KL9	54.77	44.724	.844	.974
KL10	54.73	44.724	.927	.972
KL11	54.68	45.553	.891	.973
KL12	54.84	44.459	.851	.973
KL13	54.76	45.477	.875	.973

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	13

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

LAMPIRAN 7

DATA HASIL LAMPIRAN UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

VARIABEL PROMOSI PENJUALAN

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP1	44.47	29.726	.642	.887
PP2	44.66	28.227	.696	.884
PP3	45.10	27.545	.493	.906
PP4	44.44	29.178	.602	.889
PP5	44.36	30.132	.690	.886
PP6	44.75	26.836	.681	.886
PP7	44.34	30.025	.714	.885
PP8	44.31	30.458	.675	.887
PP9	44.41	29.396	.676	.885
PP10	44.42	29.539	.690	.885
PP11	44.44	29.461	.664	.886

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	11

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 8

DATA HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	
KP1	22.86	7.334	.740	.921
KP2	22.83	7.112	.837	.908
KP3	22.72	7.476	.773	.917
KP4	22.76	7.194	.838	.908
KP5	22.72	7.274	.817	.911
KP6	22.66	7.560	.736	.921

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	6

© 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 9

HASIL ANALISIS MEAN, MODUS, & MEDIAN VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Statistics

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.46	4.66	4.55	4.64	4.58	4.56	4.60	4.41	4.56	4.60	4.65	4.49	4.57
Median	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	57	57.0	57.0	57.0
Valid 4	32	32.0	32.0	89.0
3	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	73	73.0	73.0	73.0
Valid 4	20	20.0	20.0	93.0
3	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	66	66.0	66.0	66.0
Valid 4	24	24.0	24.0	90.0
3	9	9.0	9.0	99.0
2	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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 di lain-lain suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak memerlukan keperluan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak Cipta 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.

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	69	69.0	69.0	69.0
4	26	26.0	26.0	95.0
3	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	64	64.0	64.0	64.0
4	30	30.0	30.0	94.0
3	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	63	63.0	63.0	63.0
4	30	30.0	30.0	93.0
3	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	68	68.0	68.0	68.0
4	24	24.0	24.0	92.0
3	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	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 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.

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	54	54.0	54.0	54.0
4	34	34.0	34.0	88.0
Valid 3	11	11.0	11.0	99.0
2	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	64	64.0	64.0	64.0
4	29	29.0	29.0	93.0
Valid 3	6	6.0	6.0	99.0
2	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	66	66.0	66.0	66.0
Valid 4	28	28.0	28.0	94.0
3	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	69	69.0	69.0	69.0
Valid 4	27	27.0	27.0	96.0
3	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



KL12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	59	59.0	59.0	59.0
4	31	31.0	31.0	90.0
3	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KL13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	61	61.0	61.0	61.0
4	35	35.0	35.0	96.0
3	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 10

HASIL ANALISIS MEAN, MODUS, & MEDIAN VARIABEL PROMOSI PENJUALAN

Statistics

	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.50	4.31	3.87	4.53	4.61	4.22	4.63	4.66	4.56	4.55	4.53
Median	5.00	4.50	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

PP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	60	60.0	60.0	60.0
4	30	30.0	30.0	90.0
3	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	50	50.0	50.0	50.0
4	34	34.0	34.0	84.0
3	13	13.0	13.0	97.0
2	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	37	37.0	37.0	37.0
4	31	31.0	31.0	68.0
3	20	20.0	20.0	88.0
2	6	6.0	6.0	94.0
1	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	65	65.0	65.0	65.0
4	27	27.0	27.0	92.0
Valid 3	6	6.0	6.0	98.0
1	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	66	66.0	66.0	66.0
Valid 4	29	29.0	29.0	95.0
3	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	51	51.0	51.0	51.0
4	29	29.0	29.0	80.0
Valid 3	14	14.0	14.0	94.0
2	3	3.0	3.0	97.0
1	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	68	68.0	68.0	68.0
Valid 4	27	27.0	27.0	95.0
3	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	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 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.

PP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	70	70.0	70.0	70.0
4	26	26.0	26.0	96.0
3	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	66	66.0	66.0	66.0
4	25	25.0	25.0	91.0
3	8	8.0	8.0	99.0
2	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	64	64.0	64.0	64.0
4	27	27.0	27.0	91.0
3	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	64	64.0	64.0	64.0
4	25	25.0	25.0	89.0
3	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



LAMPIRAN 11

**HASIL ANALISIS MEAN, MODUS, & MEDIAN
VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN**

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Statistics

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
Valid	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	4.45	4.48	4.59	4.55	4.59	4.65
Median	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mode	5	5	5	5	5	5

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	54	54.0	54.0	54.0
Valid 4	37	37.0	37.0	91.0
Valid 3	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	56	56.0	56.0	56.0
Valid 4	36	36.0	36.0	92.0
Valid 3	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	65	65.0	65.0	65.0
Valid 4	29	29.0	29.0	94.0
Valid 3	6	6.0	6.0	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 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)

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.

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	62	62.0	62.0	62.0
4	31	31.0	31.0	93.0
3	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	66	66.0	66.0	66.0
4	27	27.0	27.0	93.0
3	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	72	72.0	72.0	72.0
4	21	21.0	21.0	93.0
3	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 12

HASIL ANALISIS UJI KORELASI

		Correlations		
		Kualitas Layanan	Promosi Penjualan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.683**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Promosi Penjualan	Pearson Correlation	.683**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.907**	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KARTU PROSES BIMBINGAN KARYA AKHIR

Nama Mahasiswa : Galen Ewaldo NIM : 29150180
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran Topik : Kualitas Layanan, Promosi, Penjualan, kepuasan pelanggan
 KRS/Registrasi : Semester Ganjil / Genap* Th. Akademik : 2021 / 2022
 Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M
 Dosen Pembimbing II :
 Judul : Hubungan Kualitas Layanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cahaya Karunia Persada (Blesstea) Di Wilayah Jakarta Barat.

DOSEN PEMBIMBING I

No	Tanggal	Pokok Bahasan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pemb. I	Catatan
1	27-10-2020	Bab I	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
2	19-11-2020	Bab II	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
3	11-12-2020	Bab I, II revisi, Bab III	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
4	19-7-2021	Bab III	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
5	2-8-2021	Bimbingan Kuisisioner	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
6	16-8-2021	Bab IV	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
7	11-10-2021	Revisi Kuisisioner	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
8	30-12-2021	Penyerahan data kuisisioner	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	

DOSEN PEMBIMBING II

No	Tanggal	Pokok Bahasan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pemb. II	Catatan
1	4-3-2022	Bab IV revisi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
2	16-5-2022	Bab III, IV revisi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
3	25-8-2022	Bab V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
4	2-9-2022	Bab I, II, III, IV, V	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	

Catatan : -*) Coret yang tidak perlu
 - Bimbingan minimal 8 kali pertemuan untuk setiap dosen pembimbing I & pembimbing II jika ada, dengan mencantumkan tanda tangan pada setiap kali bimbingan sebagai bukti telah melakukan proses bimbingan.

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

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