

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/24/konsumsi-kopi-domestik-di-indonesia-terus-meningkat-selama-5-tahun-terakhir>, diakses pada 15 Juni 2022.

Pegipegi.com (2016), Maxx Coffee: Kedai Kopi Asli Indonesia, <https://www.pegipegi.com/travel/maxx-coffee-kedai-kopi-asli-indonesia/>, diakses pada 15 Juni 2022.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 1 – Sampel Penelitian

Lampiran 1A – Presentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan.

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	79	56.4	56.4	56.4
Valid Wanita	61	43.6	43.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 17 Tahun	5	3.6	3.6	3.6
Valid 17-24 Tahun	90	64.3	64.3	67.9
25-32 Tahun	30	21.4	21.4	89.3
33-40 Tahun	6	4.3	4.3	93.6
> 40 Tahun	9	6.4	6.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Pekerjaan

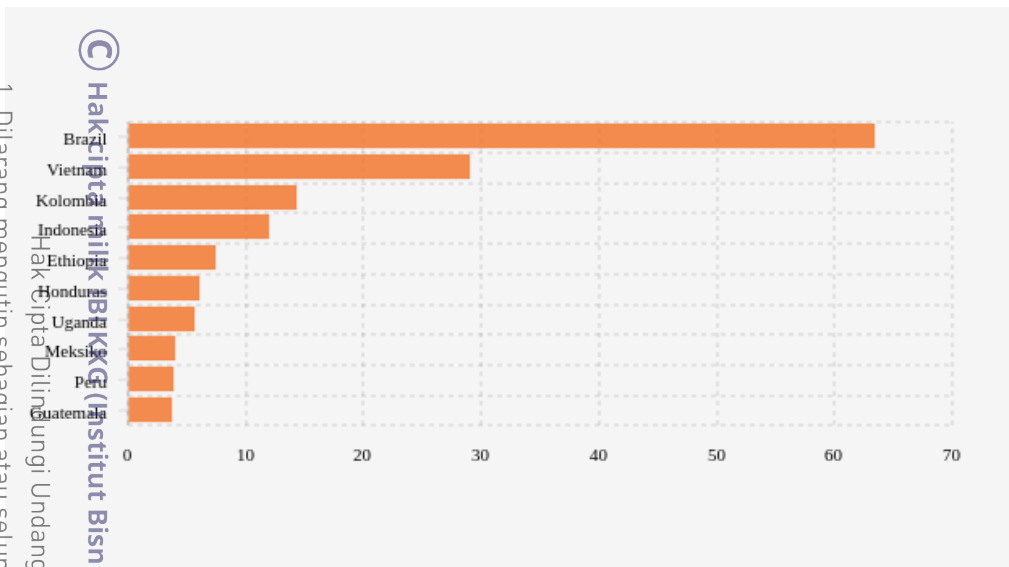
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	72	51.4	51.4	51.4
Valid Karyawan	40	28.6	28.6	80.0
Wiraswasta	13	9.3	9.3	89.3
Ibu Rumah Tangga	9	6.4	6.4	95.7
Lainnya	6	4.3	4.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	



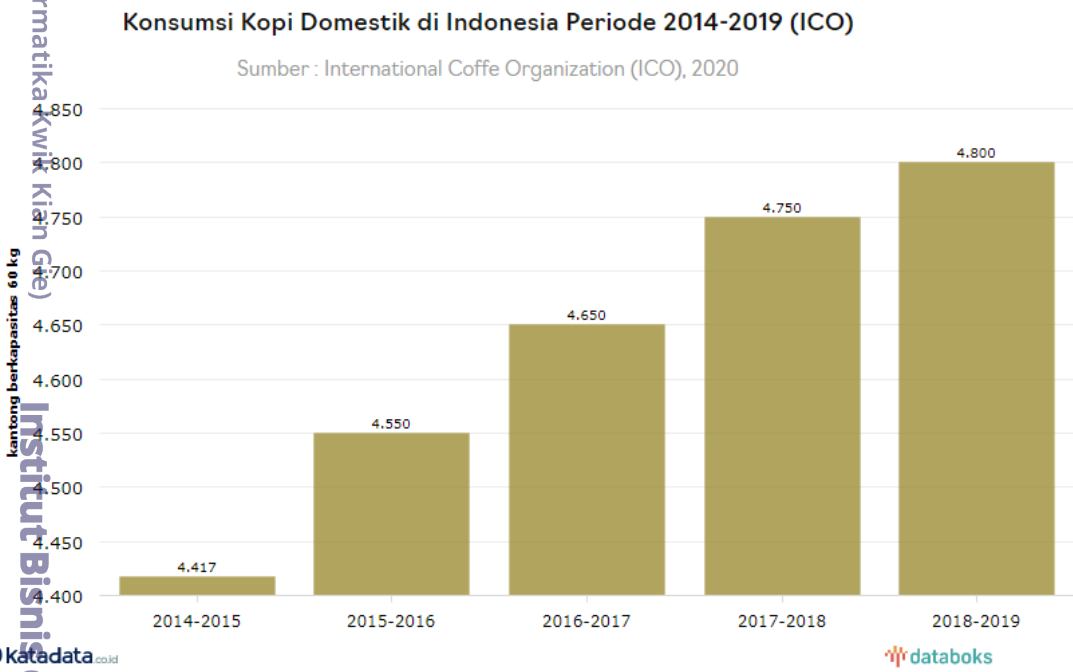
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.
2.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



Lampiran 1B – 10 Negara Penghasil Kopi Terbesar di Dunia



Lampiran 1C – Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode 2014-2019 (ICO)



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.

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



Lampiran 2 – Data dan Alat atau Instrumen Penelitian

Lampiran 2A – Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXX COFFEE SUNTER DI JAKARTA UTARA”

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/saudara/saudari pelanggan Maxx Coffee Sunter

Dengan Hormat

Perkenalkan, nama saya Patricia Daniela, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Ilmu Administrasi Bisnis. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara.” Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan objektif. Sebagai peneliti, saya akan menjamin kerahasiaan data yang bapak/ibu/saudara/saudari berikan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu/saudara/saudari saya mengucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian:

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon bapak/ibu/saudara/saudari membaca pertanyaan dengan teliti terlebih dahulu.
2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang menurut bapak/ibu/saudara/saudari paling sesuai.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Mohon menjawab setiap pertanyaan tanpa ada yang terlewat.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)

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



3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Identitas responden

Nama _____

Jenis Kelamin

Usia

Pekerjaan

: _____ ***(Optional)**

: Pria Wanita

: < 17 tahun

17-24 tahun

25-32 tahun

33-40 tahun

> 40 tahun

: Pelajar/Mahasiswa

Karyawan

Wiraswasta

Ibu rumah tangga

Lainnya _____

Hak Cipta milik IBI KIKG (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.



KUESIONER

1. Kualitas Layanan (X₁)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Reliability						
1	Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan pelayanan yang professional					
2	Pelayanan yang diberikan karyawan Maxx Coffee Sunter dapat diandalkan					
Tangibles						
3	Penampilan karyawan Maxx Coffee Sunter selalu terlihat rapi dan bersih					
4	Peralatan makan dan minum yang disediakan Maxx Coffee Sunter selalu terlihat bersih dan steril.					
Responsiveness						
5	Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.					
6	Karyawan Maxx Coffee Sunter cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang terjadi					
Assurance						
7	Karyawan Maxx Coffee Sunter menguasai <i>product knowledge</i> sehingga mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai menu yang tersedia.					
8	Karyawan Maxx Coffee Sunter selalu siap sedia untuk membantu konsumen yang membutuhkan.					
Empathy						
9	Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang berkunjung.					
10	Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan rekomendasi menu kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					

Hak Cipta milik IBIKKG (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.



2. Fasilitas (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Pertimbangan atau Perencanaan Spasial						
1	Maxx Coffee Sunter memiliki tampilan desain bangunan yang terlihat menarik.					
2	Maxx Coffee Sunter memiliki desain tampilan ruangan yang selalu bersih dan menarik.					
Perencanaan Ruang						
3	Maxx Coffee Sunter memiliki desain penataan furnitur dan peralatan yang baik.					
4	Maxx Coffee Sunter memiliki ruang tunggu dengan kapasitas yang memadai.					
Perlengkapan Perabotan						
5	Maxx Coffee Sunter memiliki perlengkapan dan peralatan yang memadai.					
6	Maxx Coffee Sunter menyediakan tempat duduk yang nyaman bagi para pelanggan.					
Tata Cahaya dan Warna						
7	Maxx Coffee Sunter memiliki tingkat pencahayaan yang baik, terutama pada malam hari.					
8	Maxx Coffee Sunter memiliki pengaturan warna ruangan yang terlihat nyaman di mata saya sebagai konsumen.					
Pesan yang Disampaikan secara Grafis						
9	Secara visual, fasilitas yang tersedia di Maxx Coffee Sunter sudah cukup lengkap.					
10	Secara visual, fasilitas yang tersedia di Maxx Coffee Sunter menarik minat saya sebagai konsumen untuk berkunjung.					
Unsur Pendukung						
11	Maxx Coffee Sunter menyediakan berbagai fasilitas tambahan seperti free wifi dan tempat parkir yang memadai.					
12	Maxx Coffee Sunter selalu memastikan bahwa fasilitas tambahan selalu					

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.



	berfungsi dengan baik.					
--	------------------------	--	--	--	--	--

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Konfirmasi Ekspektasi (<i>confirmation to expectation</i>)						
1	Kualitas layanan yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter terhadap pelanggannya melebihi ekspektasi saya.					
2	Fasilitas yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter terhadap pelanggannya melebihi ekspektasi saya.					
Niat Beli Ulang (<i>repurchase intents</i>)						
3	Kualitas layanan yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter meningkatkan minat saya sebagai pelanggan untuk berkunjung kembali dan melakukan pembelian produk.					
4	Fasilitas yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter meningkatkan minat saya sebagai pelanggan untuk berkunjung kembali dan melakukan pembelian produk.					
Kesediaan Merekomendasikan						
6	Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada kerabat dan keluarga saya untuk berkunjung dan membeli produk di Maxx Coffee Sunter dikarenakan kualitas pelayanan yang baik					
7	Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada kerabat dan keluarga saya untuk berkunjung dan membeli produk di Maxx Coffee Sunter dikarenakan fasilitas yang baik dan memadai.					

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 2B – Profil Responden Penelitian

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
2	Pria	25 - 32 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
3	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
4	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
5	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
6	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
7	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
8	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
9	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
10	Pria	17 - 24 Tahun	Wiraswasta
11	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
12	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
13	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
14	Wanita	25 - 32 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
15	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
16	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
17	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
18	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
19	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
20	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
21	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
22	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
23	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
24	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
25	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
26	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
27	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
28	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
29	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
30	Pria	25 - 32 Tahun	Wiraswasta
31	Pria	17 - 24 Tahun	Wiraswasta
32	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
33	Pria	17 - 24 Tahun	Wiraswasta
34	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
35	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
36	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
37	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
38	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
39	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
40	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
41	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
42	Wanita	> 40 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.

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



43	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
44	Wanita	17 - 24 Tahun	Wiraswasta
45	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
46	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
47	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
48	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
49	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
50	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
51	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
52	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
53	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
54	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
55	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
56	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
57	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
58	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
59	Wanita	> 40 Tahun	Ibu rumah tangga
60	Pria	> 40 Tahun	Wiraswasta
61	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
62	Wanita	25 - 32 Tahun	Karyawan
63	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
64	Pria	> 40 Tahun	Karyawan
65	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
66	Wanita	25 - 32 Tahun	Karyawan
67	Pria	< 17 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
68	Wanita	25 - 32 Tahun	Ibu rumah tangga
69	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
70	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
71	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
72	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
73	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
74	Wanita	25 - 32 Tahun	Ibu rumah tangga
75	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
76	Wanita	25 - 32 Tahun	Karyawan
77	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
78	Pria	25 - 32 Tahun	Bisnis
79	Pria	25 - 32 Tahun	Barista
80	Pria	33 - 40 Tahun	Wiraswasta
81	Pria	17 - 24 Tahun	Bisnis
82	Pria	17 - 24 Tahun	Barista
83	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
84	Wanita	17 - 24 Tahun	Desainer Baju
85	Pria	33 - 40 Tahun	Design Interior
86	Pria	> 40 Tahun	Wiraswasta
87	Wanita	> 40 Tahun	Ibu rumah tangga

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.



88	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
89	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
90	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
91	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
92	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
93	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
94	Wanita	25 - 32 Tahun	Ibu rumah tangga
95	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
96	Wanita	< 17 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
97	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
98	Pria	33 - 40 Tahun	Karyawan
99	Wanita	> 40 Tahun	Ibu rumah tangga
100	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
101	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
102	Pria	33- 40 Tahun	Karyawan
103	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
104	Pria	< 17 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
105	Pria	33- 40 Tahun	Karyawan
106	Pria	33- 40 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
107	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
108	Pria	> 40 Tahun	Wiraswasta
109	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
110	Wanita	25 - 32 Tahun	Karyawan
111	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
112	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
113	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
114	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
115	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
116	Wanita	25 - 32 Tahun	Ibu rumah tangga
117	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
118	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
119	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
120	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
121	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
122	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
123	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
124	Pria	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
125	Pria	17 - 24 Tahun	Karyawan
126	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
127	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
128	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
129	Wanita	25 - 32 Tahun	Karyawan
130	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
131	Pria	25 - 32 Tahun	Wiraswasta
132	Wanita	< 17 Tahun	Pelajar/Mahasiswa

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.



133	Wanita	17 - 24 Tahun	Karyawan
134	Wanita	25 - 32 Tahun	Ibu rumah tangga
135	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
136	Pria	25 - 32 Tahun	Karyawan
137	Wanita	17 - 24 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
138	Pria	< 17 Tahun	Pelajar/Mahasiswa
139	Pria	33- 40 Tahun	Karyawan
140	Pria	> 40 Tahun	Wiraswasta

Lampiran 2C - Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X₁)

Responden	Variabel X1 (Kualitas Layanan)										Total KL
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	
1	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	44
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	39
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	44
11	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	34
12	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
16	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	40
17	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	42
18	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
19	4	4	4	5	4		4	5	4	3	37
20	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	42
21	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	47
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
26	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
27	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	43
28	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	46
29	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
30	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
31	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	38
32	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
33	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47

Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan diterbitkan oleh Kwik Kian Gie School of Business. Tidak diperbolehkan untuk menyalin, mendistribusikan, atau menggunakan kembali isi dari dokumen ini tanpa izin tertulis dari Kwik Kian Gie School of Business.

1. Diarahkan mengutip sebagian atau seluruhnya 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 IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	40
36	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	42
37	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
38	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43
39	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	39
40	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	43
41	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	34
42	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	16
43	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	45
44	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	43
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
51	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	35
52	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
53	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	46
54	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	42
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
57	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
58	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
59	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
60	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	37
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
64	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	45
67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
68	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	42
69	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
70	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	39
71	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
73	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
74	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	39
75	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	41
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
77	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	45
78	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



79	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
80	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	42
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
83	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	38
84	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
85	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
89	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
90	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	42
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
92	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	43
93	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	44
94	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	43
95	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	42
96	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	44
97	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	43
98	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
99	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	43
100	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	45
101	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	41
102	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	44
103	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	40
104	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	42
105	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	43
106	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	43
107	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	46
108	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	41
109	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
110	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
111	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46
112	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
113	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
114	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
115	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
118	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
119	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45
120	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
121	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	44
122	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
123	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	43

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Sifat Milik BIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



124	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	38
125	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
126	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41
127	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	37
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
131	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46
132	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	45
133	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
134	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	46
135	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	40
136	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	45
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
138	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	45
139	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	42
140	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	45

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



Lampiran 2D - Hasil Kuesioner Variabel Fasilitas (X₂)

Variabel X ₂ (Fasilitas)												
FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	FS10	FS11	FS12	Total FS
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	49
5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	54
3	5	3	5	4	3	5	3	2	5	4	4	46
4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	41
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	52
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	41
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	45
3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	48
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	56
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	57
3	5	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	52

©

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

Institut Bisnis

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



4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	50
4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	52
5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	48
1	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	34
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	53
4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	47
3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	50
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	50
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	55
5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	55
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	4	4	3	4	4	4	5	5	4		3	41
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45
3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	47
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	52
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	45
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	54

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	4	2	45
5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	56
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	45
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	51
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	45
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	48
4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	46
4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	45
5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	48
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50
5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	45
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	53
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	49
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

Institut Bisnis

- a. Dikutip 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.



4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	46
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	46
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	48
4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	47
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	55
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	52
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	55
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	48
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	56
5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	51
3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	44
3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	53
5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	53
5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	53
5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	52
5	3	5	4	5	4	3	5	3	3	5	5	50
5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	49
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	55
5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	53
4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	52
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	56
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	55
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	53

Institut Bisni

1. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
2. Dilarang mengutip sepagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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.
 tanpa izin IBIKKG.



4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	53
5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	52
5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	51
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	54
5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	50
5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	4	51
5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	53
4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	2	4	47
3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	47
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	54
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	48
4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	45
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	52
5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	53
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	54
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	54
5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	53
4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

Institut Bisni

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	54
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	53
5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51
5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	56
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	50
5	3	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	51
5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	54

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

Institut Bisnis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 2E - Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan (Y)							
CP	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total KP
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	4	4	4	3	5	25
3	3	5	3	2	4	2	19
4	4	3	3	4	4	4	22
5	4	5	4	5	5	5	28
6	3	3	4	4	4	4	22
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	4	5	5	5	29
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	3	3	3	3	4	20
12	3	3	2	3	3	3	17
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	4	5	4	4	4	26
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	3	3	3	3	18
18	5	5	4	5	5	4	28
19	4	5	4	4	5	5	27
20	4	3	4	4	4	4	23
21	5	5	5	5	5	5	30
22	3	3	4	4	4	4	22
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	5	4	25
26	4	5	4	4	4	4	25
27	4	4	4	5	5	5	27
28	3	3	5	3	5	5	24
29	2	4	3	3	2	3	17
30	5	4	4	5	4	5	27
31	3	3	3	4	5	5	23
32	4	4	5	4	4	4	25
33	4	5	5	5	5	5	29
34	5	5	5	5	5	5	30
35	5	4	3	3	5	5	25
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	3	5	5	4	5	27
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	5	4	4	25
41	3	3	3	3	3	3	18
42	2	2	2	2	2	2	12

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.



3	3	2	2	2	4	16
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
3	5	4	3	3	5	23
3	3	3	3	3	3	18
5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	4	4	21
5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	3	4	21
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	4	4	3	21
4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	4	5	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22
5	4	4	3	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	3	3	3	3	20
5	4	4	5	4	4	26
4	4	4	3	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	4	28

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.



4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	4	4	5	3	5	26
5	4	4	5	5	5	28
4	3	4	4	5	5	25
5	3	4	4	5	5	26
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	5	4	4	5	3	26
4	5	4	5	4	3	25
5	3	5	5	4	5	27
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	5	4	5	27
4	5	4	4	5	5	27
5	4	5	4	5	5	28
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	3	3	5	25
5	4	5	4	3	5	26
4	5	4	5	5	4	27
5	3	4	5	5	5	27
4	2	4	2	4	2	18
3	3	4	4	3	4	21
5	4	3	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	4	5	4	25
5	4	5	5	4	5	28

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	30
5	5	4	5	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
5	5	4	5	3	5	27
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	3	5	5	27
5	5	3	4	4	4	25
5	4	4	3	5	5	26

Lampiran 3 – Hasil Analisis dan Pengolahan Data

Lampiran 3A - Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₁)

Correlations

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	TotalKL	
KL1	Pearson Correlation	1	.360**	.444**	.424**	.281**	.389**	.206*	.371**	.278**	.424**	.656**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.015	.000	.001	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL2	Pearson Correlation	.360**	1	.299**	.301**	.376**	.375**	.309**	.272**	.301**	.172*	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.042	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL3	Pearson Correlation	.444**	.299**	1	.339**	.326**	.344**	.337**	.542**	.126	.325**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.137	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL4	Pearson Correlation	.424**	.301**	.339**	1	.361**	.425**	.330**	.317**	.301**	.300**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL5	Pearson Correlation	.281**	.376**	.326**	.361**	1	.369**	.342**	.271**	.394**	.320**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL6	Pearson Correlation	.389**	.375**	.344**	.425**	.369**	1	.277**	.401**	.374**	.301**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL7	Pearson Correlation	.206*	.309**	.337**	.330**	.342**	.277**	1	.185*	.355**	.405**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.001		.029	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

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

1. Ditahap 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	Pearson Correlation	.371**	.272**	.542**	.317**	.271**	.401**	.185*	1	.156	.303**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.029		.065	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL9	Pearson Correlation	.278**	.301**	.126	.301**	.394**	.374**	.355**	.156	1	.339**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.137	.000	.000	.000	.000	.065		.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
KL10	Pearson Correlation	.424**	.172*	.325**	.300**	.320**	.301**	.405**	.303**	.339**	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.042	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
Total	Pearson Correlation	.656**	.598**	.646**	.644**	.646**	.670**	.601**	.588**	.576**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

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

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

Lampiran 3B - Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X₂)

		Correlations											TotalF	
		FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	FS10	FS11	FS12	S
FS1	Pearson Correlation	1	.312**	.603**	.352**	.289**	.307**	.326**	.330**	.254**	.471**	.268**	.378**	.625**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
FS2	Pearson Correlation	.312**	1	.382**	.331**	.291**	.378**	.334**	.228**	.410**	.392**	.316**	.364**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
FS3	Pearson Correlation	.603**	.382**	1	.357**	.432**	.350**	.367**	.365**	.427**	.465**	.370**	.416**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

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.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

FS4	Pearson	.352	.331	.357	1	.293	.356	.402	.249	.213	.499	.456	.258	.628**
	Correlatio	**	**	**		**	**	**	**	*	**	**	**	**
FS5	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.011	.000	.000	.002	.000
	tailed)													
FS6	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	Pearson	.289	.291	.432	.293	1	.433	.279	.361	.269	.307	.338	.375	.595**
FS7	Correlatio	**	**	**	**	1	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2-	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000
FS8	tailed)													
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
FS9	Pearson	.307	.378	.350	.356	.433	1	.331	.367	.376	.331	.410	.386	.644**
	Correlatio	**	**	**	**	**	1	**	**	**	**	**	**	**
FS10	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
FS10	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	Pearson	.326	.334	.367	.402	.279	.331	1	.372	.377	.480	.321	.441	.655**
FS10	Correlatio	**	**	**	**	**	**	1	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
FS10	tailed)													
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
FS10	Pearson	.330	.228	.365	.249	.361	.367	.372	1	.423	.239	.290	.427	.582**
	Correlatio	**	**	**	**	**	**	**	1	**	**	**	**	**
FS10	Sig. (2-	.000	.007	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.001	.000	.000
	tailed)													
FS10	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	Pearson	.254	.410	.427	.213	.269	.376	.377	.423	1	.234	.396	.323	.590**
FS10	Correlatio	**	**	**	*	**	**	**	**	1	**	**	**	**
	Sig. (2-	.002	.000	.000	.011	.001	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000
FS10	tailed)													
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
FS10	Pearson	.471	.392	.465	.499	.307	.331	.480	.239	.234	1	.423	.437	.689**
	Correlatio	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
FS10	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.005	.000	.000	.000	.000
	tailed)													
FS10	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

FS4

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

FS5

FS6

FS7

FS8

FS9

FS10

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.



FS11	Pearson Correlation	.268	.316	.370	.456	.338	.410	.321	.290	.396	.423	1	.358	.635**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
FS12	Pearson Correlation	.378	.364	.416	.258	.375	.386	.441	.427	.323	.437	.358	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
Total	Pearson Correlation	.625	.622	.715	.628	.595	.644	.655	.582	.590	.689	.635	.680	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

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

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

Lampiran 3C - Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	TotalKP
Pearson Correlation	1	.489**	.587**	.604**	.531**	.573**	.810**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140
Pearson Correlation	.489**	1	.441**	.517**	.432**	.407**	.699**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140
Pearson Correlation	.587**	.441**	1	.568**	.526**	.622**	.794**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140
Pearson Correlation	.604**	.517**	.568**	1	.523**	.625**	.824**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140
Pearson Correlation	.531**	.432**	.526**	.523**	1	.510**	.754**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140
Pearson Correlation	.573**	.407**	.622**	.625**	.510**	1	.799**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000

1. Diarahkan 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



N	140	140	140	140	140	140	140
Pearson Correlation	.810**	.699**	.794**	.824**	.754**	.799**	1
TotalKP Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	140	140	140	140	140	140	140

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

Lampiran 3D - Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	6

Lampiran 3E - Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

(X₁)

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
3	6	4.3	4.3	5.0
Valid 4	81	57.9	57.9	62.9
5	52	37.1	37.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
Valid 3	15	10.7	10.7	11.4
4	80	57.1	57.1	68.6

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



5	44	31.4	31.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
3	9	6.4	6.4	7.1
Valid 4	68	48.6	48.6	55.7
5	62	44.3	44.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
3	16	11.4	11.4	12.1
Valid 4	71	50.7	50.7	62.9
5	52	37.1	37.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
3	13	9.3	9.3	10.0
Valid 4	73	52.1	52.1	62.1
5	53	37.9	37.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.7	.7	.7
3	23	16.4	16.4	17.1
Valid 4	66	47.1	47.1	64.3
5	50	35.7	35.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Hak cipta milik IBI KKG (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.



KL7

©	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.7	.7	.7
3	19	13.6	13.6	14.3
4	68	48.6	48.6	62.9
5	52	37.1	37.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.7	.7	.7
3	9	6.4	6.4	7.1
4	71	50.7	50.7	57.9
5	59	42.1	42.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	21	15.0	15.0	15.0
4	75	53.6	53.6	68.6
5	44	31.4	31.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KL10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	.7	.7	.7
3.00	12	8.5	8.5	9.2
4.00	70	49.3	49.3	58.5
5.00	59	41.5	41.5	100.0
Total	142	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengindahkan sumbernya.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - 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 3F - Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Fasilitas (X₂)

FS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	1	.7	.7	1.4
3	16	11.4	11.4	12.9
4	69	49.3	49.3	62.1
5	53	37.9	37.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

FS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.4	1.4	1.4
3	14	10.0	10.0	11.4
4	83	59.3	59.3	70.7
5	41	29.3	29.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

FS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.4	1.4	1.4
3	16	11.4	11.4	12.9
4	76	54.3	54.3	67.1
5	46	32.9	32.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

FS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.7	.7	.7
3	21	15.0	15.0	15.7
4	78	55.7	55.7	71.4
5	40	28.6	28.6	100.0
Total	140	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.





FS5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.7	.7	.7
3	20	14.3	14.3	15.0
4	81	57.9	57.9	72.9
5	38	27.1	27.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

FS6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.7	.7	.7
3	16	11.4	11.4	12.1
4	74	52.9	52.9	65.0
5	49	35.0	35.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

FS7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.4	1.4	1.4
3	19	13.6	13.6	15.0
4	66	47.1	47.1	62.1
5	53	37.9	37.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

FS8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.4	1.4	1.4
3	9	6.4	6.4	7.9
4	76	54.3	54.3	62.1
5	53	37.9	37.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



FS9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.4	1.4	1.4
3	16	11.4	11.4	12.9
4	75	53.6	53.6	66.4
5	47	33.6	33.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

FS10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	2.9	2.9	2.9
3	15	10.7	10.7	13.6
4	70	50.0	50.0	63.6
5	51	36.4	36.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Lampiran 3G - Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.4	1.4	1.4
3	20	14.3	14.3	15.7
4	68	48.6	48.6	64.3
5	50	35.7	35.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.4	1.4	1.4
3	27	19.3	19.3	20.7
4	80	57.1	57.1	77.9
5	31	22.1	22.1	100.0
Total	140	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 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)



KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2.1	2.1	2.1
3	22	15.7	15.7	17.9
Valid 4	88	62.9	62.9	80.7
5	27	19.3	19.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	2.9	2.9	2.9
3	23	16.4	16.4	19.3
Valid 4	74	52.9	52.9	72.1
5	39	27.9	27.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2.1	2.1	2.1
3	22	15.7	15.7	17.9
Valid 4	75	53.6	53.6	71.4
5	40	28.6	28.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2.1	2.1	2.1
3	17	12.1	12.1	14.3
Valid 4	73	52.1	52.1	66.4
5	47	33.6	33.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi 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 Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 3H – Hasil Uji Normalitas

©

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.17598400
	Absolute	.101
Most Extreme Differences	Positive	.101
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		1.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.155

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 3I – Hasil Uji Multikolinearitas, Regresi Linier Berganda, dan Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.565	2.165		.723	.471		
1 Kualitas Layanan	.172	.076	.220	2.275	.024	.418	2.393
Fasilitas	.311	.060	.499	5.167	.000	.418	2.393

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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.

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



Lampiran 3J – Hasil Uji Heterokedastitistas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.256	.120		-2.129	.035
	Kualitas Layanan	.005	.004	.165	1.340	.183
	Fasilitas	.003	.003	.134	1.088	.279

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 3K – Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.277 ^a	.077	.062	.11810

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

Lampiran 3L – Tabel r Sugiyono

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306

1. Untuk yang 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 3M – Tabel t Sugiyono

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	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

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.