



Lampiran 1

Pertanyaan Kuesioner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu, Saudara/i,

Perkenalkan saya Febricantika Bella mahasiswi dari Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Manajemen Pemasaran, sedang melakukan penyusunan tugas akhir (skripsi) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kopi kenangan di Jakarta Utara. Saya mohon atas ketersediaannya untuk melakukan pengisian kuisisioner ini sesuai pendapat dan pengalaman anda masing-masing. Atas ketersediaannya saya ucapkan Terima Kasih.

Profile Responden

Nama Responden :

Email :

Jenis Kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

Umur responden :

- a. 15 – 25 Tahun
- b. 26 – 36 Tahun
- c. 37 – 50 Tahun
- d. > 50 Tahun

Pekerjaan :

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Wiraswasta
- d. Karyawan
- e. Ibu rumah tangga (IRT)
- f. Lainnya (isi sendiri)

Apakah Anda mengetahui minuman merek Kopi Kenangan ?

- a. Ya
- b. Tidak (berhenti sampai disini, terimakasih)

Apakah Anda pernah membeli produk Kopi Kenangan ?



- a. Ya
- b. Tidak (berhenti sampai disini, terimakasih)



Hak cipta dimiliki IBI KKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi Undang-Undang. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Variabel Kualitas Produk

Pernyataan	Nilai				
	STS	TS	N	S	SS
Minuman kopi kenangan memiliki ukuran gelas yang sesuai yang kita ingin order.					
Kopi kenangan memberikan promo minuman yang menarik.					
Minuman kopi kenangan memiliki kualitas produk sesuai dengan kualitas.					
Menurut saya minuman kopi pada kopi kenangan memiliki kualitas yang baik.					
Kopi kenangan selalu memperhatikan standart kualitas produknya.					
Minuman kopi pada kopi kenangan dapat bertahan cukup lama					
Kopi kenangan terkenal dengan cita rasa kopi yang cukup strong dan pekat.					
Kopi kenangan bertanggung jawab atas kesalahan yang merek					

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.



perbuat demi kenyamanan pelanggan.					
Kemasan kopi kenangan mudah di kenali pembeli.					
Kopi kenangan memiliki kemasan yang unik.					
Kopi kenangan juga selalu meng-update menu minuman sesuai dengan tren sekarang.					

Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Nilai				
	STS	TS	N	S	SS
Kehandalan pelayanan yang diberikan oleh kopi kenangan.					
Memberikan tanggapan kepada pelanggan yang baik dan ramah.					
Respon yang cepat dan tanggap terhadap pelayanan yang diberikan oleh kopi kenangan.					
Selalu menerima permintaan pelanggan saat hendak memesan kopi.					
Karyawan kopi kenangan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.					
Karyawan dapat mampu menanam kepercayaan kepada 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.



Pelayanan Kopi kenangan selalu membuat pelanggan nyaman dan aman dalam berinteraksi.					
Memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.					
Karyawan Kopi kenangan selalu mengutamakan kepentingan yang terbaik untuk pelanggan.					
Karyawan kopi kenangan memiliki penampilan yang bersih dan menarik.					
Kebersihan fasilitas yang diutamakan oleh kopi kenangan.					

Variabel Persepsi Harga.

Pernyataan	Nilai				
	STS	TS	N	S	SS
kopi kenangan mudah ditemui dan memiliki harga yang relavan.					
Harga kopi kenangan yang mudah di jangkau.					
Harga kopi kenangan sesuai dengan produk yang ditawarkan.					
Kopi kenangan adalah salah satu minuman yang harus di konsumsi dalam keseharian.					
setelah mengkonsumsi kopi kenangan dapat mengatasi					



kelelahan, meningkatkan energi dan mood.					
harga sudah sesuai dengan produk yang di tawarkan.					

Variabel Kepuasan Pelanggan.

Pernyataan	Nilai				
	STS	TS	N	S	SS
Saya akan membeli kembali produk kopi kenangan.					
Saya akan merekomendasikan ke orang lain untuk membeli produk kopi kenangan.					
Saya akan membujuk orang lain untuk membeli kopi kenangan.					
Saya akan membayar lebih untuk membeli kopi kenangan.					
Saya akan memberikan masukan kepada kopi kenangan jika adanya masalah terhadap produk kopi kenangan.					

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



Lampiran 2

Pra Kuesioner

Variabel kualitas produk

RESPONDEN	VARIABEL KUALITAS PRODUK											TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	52
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
6	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	36
7	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	44
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	41
9	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	39
10	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	42
11	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	48
12	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	2	47
13	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	42
14	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	39
15	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	51
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
17	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	44
18	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	44
19	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	43
20	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	44
21	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	41
22	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	37
23	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	42
24	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	44
25	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	42
26	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	40
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	48
28	4	3	4	4	4	3	3	3	5	2	3	3	38
29	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	39
30	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	41
31	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	51
32	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	53
33	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	48
34	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	42
35	4	2	4	3	4	5	3	3	4	2	3	3	37
36	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	36

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



Variabel kualitas pelayanan

RESPONDEN	KVARIABEL KUALITAS PELAYANAN											TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	48
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
6	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	39
7	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	48
8	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	40
9	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	39
10	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	38
11	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	46
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
13	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	46
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	51
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
17	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	45
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45
19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	41
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
21	4	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	46
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
28	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	39
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
32	4	2	5	2	3	4	5	2	3	5	5	40
33	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	48
34	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	3	44
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
36	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	36

Variabel persepsi harga

RESPONDEN	VARIABEL PERSEPSI HAGRA						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
1	4	5	5	5	3	4	25
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	2	4	22
5	4	4	4	4	4	4	24
6	3	3	3	4	3	4	20
7	4	4	5	4	5	5	27
8	3	3	3	2	3	3	17
9	3	2	2	1	3	2	13
10	3	4	4	3	4	3	21
11	4	5	4	3	3	4	23
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	3	4	4	26
14	4	5	4	3	3	3	22
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	5	5	30
17	3	3	3	3	4	4	20
18	5	4	4	4	4	4	25
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	3	4	4	26
22	3	3	4	2	3	3	18
23	4	4	4	3	4	4	23
24	5	5	4	3	3	4	24
25	5	5	5	3	4	5	27
26	3	4	4	3	3	3	20
27	3	4	4	3	3	3	20
28	4	4	4	3	2	4	20
29	4	4	3	1	2	4	18
30	4	3	3	2	3	3	18
31	5	5	5	3	4	5	27
32	5	5	5	1	4	5	25
33	4	4	4	4	4	4	26
34	4	5	3	4	4	4	24
35	4	4	4	1	3	5	21
36	3	3	3	2	3	3	17



Variabel kepuasan pelanggan

RESPONDEN	VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	3	4	19
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	2	4	16
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	3	4	19
7	5	4	5	5	5	24
8	3	3	3	2	3	14
9	3	3	3	2	4	15
10	3	3	3	3	4	16
11	4	4	4	4	5	21
12	5	5	5	5	5	25
13	4	3	3	3	3	16
14	3	3	3	3	3	15
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	4	3	3	2	4	16
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	4	4	4	19
20	5	5	4	3	5	22
21	5	3	3	3	4	18
22	3	3	3	2	3	14
23	4	4	4	3	4	19
24	5	5	5	3	3	21
25	5	4	4	4	4	21
26	4	4	4	3	4	19
27	4	4	3	3	3	17
28	3	3	3	3	4	16
29	4	4	4	1	4	17
30	4	4	4	3	3	18
31	3	5	4	3	5	20
32	4	4	3	1	5	17
33	4	4	4	4	5	21
34	3	4	4	5	4	20
35	3	4	2	2	3	14
36	3	3	3	2	4	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Manajemen Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 3

Output Uji Validitas

Variabel Kualitas Produk

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KualitasProduk_1	39,64	23,209	,620	,843
KualitasProduk_2	39,83	20,371	,713	,833
KualitasProduk_3	39,53	23,456	,643	,843
KualitasProduk_4	39,67	22,229	,664	,838
KualitasProduk_5	39,61	23,330	,626	,843
KualitasProduk_6	39,64	23,323	,349	,866
KualitasProduk_7	39,64	23,952	,352	,862
KualitasProduk_8	39,67	21,657	,759	,831
KualitasProduk_9	39,14	24,523	,486	,852
KualitasProduk_10	40,03	21,971	,547	,848
KualitasProduk_11	39,72	22,892	,494	,851

Variabel Kualitas Pelayanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KualitasPelayanan_1	40,72	23,863	,787	,904
KualitasPelayanan_2	40,61	24,302	,549	,915
KualitasPelayanan_3	40,61	24,359	,632	,910
KualitasPelayanan_4	40,47	23,628	,660	,909
KualitasPelayanan_5	40,67	23,486	,724	,906
KualitasPelayanan_6	40,72	23,521	,780	,903
KualitasPelayanan_7	40,44	24,425	,743	,906
KualitasPelayanan_8	40,89	22,444	,670	,911
KualitasPelayanan_9	40,53	23,742	,728	,906
KualitasPelayanan_10	40,47	24,428	,689	,908
KualitasPelayanan_11	40,53	24,771	,551	,914

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.



Variabel Persepsi Harga



Hak cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PersepsiHarga_1	19,14	13,266	,754	,869
PersepsiHarga_2	19,06	13,140	,735	,871
PersepsiHarga_3	19,19	12,790	,799	,861
PersepsiHarga_4	20,14	11,894	,595	,909
PersepsiHarga_5	19,44	13,283	,749	,869
PersepsiHarga_6	19,28	13,063	,764	,866

Variabel Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuasanPelanggan_1	15,03	8,371	,651	,849
KepuasanPelanggan_2	15,08	8,193	,753	,828
KepuasanPelanggan_3	15,22	7,435	,878	,794
KepuasanPelanggan_4	15,75	6,536	,679	,863
KepuasanPelanggan_5	14,92	8,764	,597	,861

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 5

Analisis deskriptif

Variabel Kualitas Produk

(pertanyaan 1)

KualitasProduk_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	28	15,9	16,0	16,0
	Netral	13	7,4	7,4	23,4
	Setuju	72	40,9	41,1	64,6
	Sangat Setuju	62	35,2	35,4	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 2)

KualitasProduk_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2,8	2,9	2,9
	Netral	12	6,8	6,9	9,7
	Setuju	85	48,3	48,6	58,3
	Sangat Setuju	73	41,5	41,7	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 3)

KualitasProduk_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3,4	3,4	3,4
	Netral	11	6,3	6,3	9,7
	Setuju	77	43,8	44,0	53,7
	Sangat Setuju	81	46,0	46,3	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	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.



(pertanyaan 4)

KualitasProduk_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	2,8	2,9	2,9
	Netral	17	9,7	9,7	12,6
	Setuju	61	34,7	34,9	47,4
	Sangat Setuju	92	52,3	52,6	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 5)

KualitasProduk_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4,5	4,6	4,6
	Tidak Setuju	7	4,0	4,0	8,6
	Netral	13	7,4	7,4	16,0
	Setuju	70	39,8	40,0	56,0
	Sangat Setuju	77	43,8	44,0	100,0
Total		175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 6)

KualitasProduk_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1,1	1,1	1,1
	Netral	16	9,1	9,1	10,3
	Setuju	72	40,9	41,1	51,4
	Sangat Setuju	85	48,3	48,6	100,0
	Total		175	99,4	100,0
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 7)

KualitasProduk_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6,3	6,3	6,3
	Netral	11	6,3	6,3	12,6
	Setuju	59	33,5	33,7	46,3
	Sangat Setuju	94	53,4	53,7	100,0
	Total		175	99,4	100,0
Missing	System	1	,6		
Total		176	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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(pertanyaan 8)

KualitasProduk_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	2,3	2,3	2,3
	Netral	16	9,1	9,1	11,4
	Setuju	73	41,5	41,7	53,1
	Sangat Setuju	82	46,6	46,9	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 9)

KualitasProduk_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3,4	3,4	3,4
	Netral	5	2,8	2,9	6,3
	Setuju	69	39,2	39,7	46,0
	Sangat Setuju	94	53,4	54,0	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Missing	System	2	1,1		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 10)

KualitasProduk_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	5,7	5,7	5,7
	Netral	9	5,1	5,2	10,9
	Setuju	62	35,2	35,6	46,6
	Sangat Setuju	93	52,8	53,4	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Missing	System	2	1,1		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 11)

KualitasProduk_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	3,4	3,4	3,4
	Netral	14	8,0	8,0	11,4
	Setuju	64	36,4	36,6	48,0
	Sangat Setuju	91	51,7	52,0	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	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.

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



C

Rata-rata indikator variabel kualitas produk

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Produk_1	175	2	5	3,96	1,036
Kualitas Produk_2	175	2	5	4,29	,720
Kualitas Produk_3	175	2	5	4,33	,746
Kualitas Produk_4	175	1	5	4,34	,876
Kualitas Produk_5	175	1	5	4,15	1,034
Kualitas Produk_6	175	2	5	4,37	,698
Kualitas Produk_7	175	2	5	4,35	,857
Kualitas Produk_8	175	1	5	4,31	,821
Kualitas Produk_9	174	2	5	4,44	,717
Kualitas Produk_10	174	2	5	4,37	,827
Kualitas Produk_11	175	2	5	4,37	,776
Valid N (listwise)	173				

Interval Indikator variabel kualitas produk

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
Kualitas Produk_1	Mean	3,95	,079	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,80	
		Upper Bound	4,	
	5% Trimmed Mean	4,00		
	Median	4,00		
	Variance	,079		
	Std. Deviation	,039		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range			
Skewness	-,788	,85		
Kurtosis	-,5	,367		
Kualitas Produk_2	Mean	4,29	,055	

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Produk_3

Kualitas Produk_4

95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,9	
	Upper Bound	4,40	
5% Trimmed Mean		4,36	
Median		4,00	
Variance		,523	
Std. Deviation		,723	
Minimum		2	
Maximum		5	
Range		3	
Interquartile Range			
Skewness		-,980	,85
Kurtosis		,5	,367
Mean		4,33	,057
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,22	
	Upper Bound	4,44	
5% Trimmed Mean		4,40	
Median		4,00	
Variance		,559	
Std. Deviation		,748	
Minimum		2	
Maximum		5	
Range		3	
Interquartile Range			
Skewness		-,29	,85
Kurtosis		,335	,367
Mean		4,34	,067
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2	
	Upper Bound	4,47	
5% Trimmed Mean		4,44	
Median		5,00	
Variance		,773	

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Produk_5

Kualitas Produk_6

Std. Deviation			,879
Minimum			
Maximum			5
Range			4
Interquartile Range			
Skewness			-,765 ,85
Kurtosis			3,967 ,367
Mean			4,4 ,079
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,99
	Upper Bound		4,30
5% Trimmed Mean			4,27
Median			4,00
Variance			,078
Std. Deviation			,038
Minimum			
Maximum			5
Range			4
Interquartile Range			
Skewness			-,524 ,85
Kurtosis			2,094 ,367
Mean			4,36 ,053
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,26
	Upper Bound		4,47
5% Trimmed Mean			4,42
Median			4,00
Variance			,489
Std. Deviation			,699
Minimum			2
Maximum			5
Range			3
Interquartile Range			

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.



Kualitas Produk_7			
	Skewness		-,847 ,85
	Kurtosis		,292 ,367
	Mean		4,35 ,065
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,22
		Upper Bound	4,48
	5% Trimmed Mean		4,44
	Median		5,00
	Variance		,739
	Std. Deviation		,860
	Minimum		2
	Maximum		5
	Range		3
	Interquartile Range		
	Skewness		-,346 ,85
	Kurtosis		,25 ,367
	Mean		4,30 ,063
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,8
		Upper Bound	4,42
	5% Trimmed Mean		4,39
	Median		4,00
	Variance		,677
	Std. Deviation		,823
	Minimum		
	Maximum		5
	Range		4
	Interquartile Range		
	Skewness		-,624 ,85
	Kurtosis		4,052 ,367
	Mean		4,44 ,055
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,33
		Upper Bound	4,55
	5% Trimmed Mean		4,53

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Produk_0

Kualitas Produk_

Median		5,00	
Variance		,55	
Std. Deviation		,78	
Minimum		2	
Maximum		5	
Range		3	
Interquartile Range			
Skewness		-,455	,85
Kurtosis		2,59	,367
Mean		4,38	,063
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,25	
	Upper Bound	4,50	
5% Trimmed Mean		4,47	
Median		5,00	
Variance		,678	
Std. Deviation		,823	
Minimum		2	
Maximum		5	
Range		3	
Interquartile Range			
Skewness		-,429	,85
Kurtosis		,699	,367
Mean		4,38	,059
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,27	
	Upper Bound	4,50	
5% Trimmed Mean		4,46	
Median		5,00	
Variance		,598	
Std. Deviation		,773	
Minimum		2	
Maximum		5	

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



Range	3	
Interquartile Range		
Skewness	-,238	,85
Kurtosis	,243	,367

Variabel Kualitas Pelayanan
(pertanyaan)

KualitasPelayanan_

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	9	5,	5,	5,
Tidak Setuju	9	5,	5,	0,3
Netral	6	9,	9,	9,4
Setuju	7	40,3	40,6	60,0
Sangat Setuju	70	39,8	40,0	00,0
Total	75	99,4	00,0	
Missing System		,6		
Total	76	00,0		

(pertanyaan 2)

KualitasPelayanan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	4,0	4,0	4,0
Netral	18	10,2	10,3	14,3
Setuju	80	45,5	45,7	60,0
Sangat Setuju	70	39,8	40,0	100,0
Total	175	99,4	100,0	
Missing System	1	,6		
Total	176	100,0		

(pertanyaan 3)

KualitasPelayanan_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	6	3,4	3,4	3,4
Netral	19	10,8	10,9	14,3
Setuju	79	44,9	45,1	59,4
Sangat Setuju	71	40,3	40,6	100,0
Total	175	99,4	100,0	
Missing System	1	,6		
Total	176	100,0		



(pertanyaan 4)

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

KualitasPelayanan_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	6,3	6,3	6,3
	Setuju	76	43,2	43,4	49,7
	Sangat Setuju	88	50,0	50,3	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 5)

KualitasPelayanan_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,6	,6	,6
	Netral	14	8,0	8,0	8,6
	Setuju	63	35,8	36,0	44,6
	Sangat Setuju	97	55,1	55,4	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 6)

KualitasPelayanan_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	5,1	5,1	5,1
	Tidak Setuju	10	5,7	5,7	10,9
	Netral	16	9,1	9,1	20,0
	Setuju	68	38,6	38,9	58,9
	Sangat Setuju	72	40,9	41,1	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 7)

KualitasPelayanan_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	4,0	4,0	4,0
	Netral	16	9,1	9,2	13,2
	Setuju	61	34,7	35,1	48,3
	Sangat Setuju	90	51,1	51,7	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Missing	System	2	1,1		
Total		176	100,0		

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.



(pertanyaan 8)

KualitasPelayanan_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	5,1	5,2	5,2
	Tidak Setuju	2	1,1	1,1	6,3
	Netral	9	5,1	5,2	11,5
	Setuju	60	34,1	34,5	46,0
	Sangat Setuju	94	53,4	54,0	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Missing	System	2	1,1		
	Total	176	100,0		

(pertanyaan 9)

KualitasPelayanan_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	5,1	5,1	5,1
	Netral	14	8,0	8,0	13,1
	Setuju	67	38,1	38,3	51,4
	Sangat Setuju	85	48,3	48,6	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
	Total	176	100,0		

(pertanyaan 10)

KualitasPelayanan_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,6	,6	,6
	Netral	9	5,1	5,1	5,7
	Setuju	63	35,8	36,0	41,7
	Sangat Setuju	102	58,0	58,3	100,0
		Total	175	99,4	100,0
Missing	System	1	,6		
	Total	176	100,0		

(pertanyaan 11)

KualitasPelayanan_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,6	,6	,6
	Tidak Setuju	10	5,7	5,7	6,3
	Netral	9	5,1	5,1	11,4
	Setuju	66	37,5	37,7	49,1
	Sangat Setuju	89	50,6	50,9	100,0
		Total	175	99,4	100,0
Missing	System	1	,6		
	Total	176	100,0		

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Rata-rata indikator variabel kualitas pelayanan



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan_1	175	1	5	4,05	1,079
Kualitas Pelayanan_2	175	2	5	4,22	,787
Kualitas Pelayanan_3	175	1	5	4,19	,889
Kualitas Pelayanan_4	175	3	5	4,44	,612
Kualitas Pelayanan_5	175	2	5	4,46	,667
Kualitas Pelayanan_6	175	1	5	4,05	1,095
Kualitas Pelayanan_7	174	1	5	4,30	,940
Kualitas Pelayanan_8	174	1	5	4,31	1,006
Kualitas Pelayanan_9	175	1	5	4,25	,985
Kualitas Pelayanan_10	175	2	5	4,52	,624
Kualitas Pelayanan_11	175	1	5	4,33	,859
Valid N (listwise)	173				

Interval kualitas pelayanan

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Kualitas Pelayanan_1	Mean	4,05	,083
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,89
		Upper Bound	4,2
	5% Trimmed Mean	4,7	
	Median	4,00	
	Variance	,78	
	Std. Deviation	,085	
	Minimum		
	Maximum	5	
	Range	4	
Interquartile Range			
Kualitas Pelayanan_2	Skewness	-,347	,85
	Kurtosis	,36	,367
	Mean	4,22	,060
Kualitas Pelayanan_2	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,0
		Upper Bound	4,34
	5% Trimmed Mean	4,29	

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Pelayanan_3

Kualitas Pelayanan_4

Median		4,00	
Variance		,626	
Std. Deviation		,79	
Minimum		2	
Maximum		5	
Range		3	
Interquartile Range			
Skewness		-,92	,85
Kurtosis		,572	,367
Mean		4,9	,068
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,06	
	Upper Bound	4,32	
5% Trimmed Mean		4,29	
Median		4,00	
Variance		,795	
Std. Deviation		,892	
Minimum			
Maximum		5	
Range		4	
Interquartile Range			
Skewness		-,58	,85
Kurtosis		3,525	,367
Mean		4,44	,047
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,35	
	Upper Bound	4,53	
5% Trimmed Mean		4,49	
Median		5,00	
Variance		,376	
Std. Deviation		,63	
Minimum		3	
Maximum		5	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kualitas Pelayanan_5	Range	2		
	Interquartile Range			
	Skewness	-,609	,85	
	Kurtosis	-,553	,367	
	Mean	4,46	,05	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,36	
		Upper Bound	4,56	
	5% Trimmed Mean	4,52		
	Median	5,00		
	Variance	,448		
	Std. Deviation	,669		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range			
Skewness	-,980	,85		
Kurtosis	,30	,367		
Kualitas Pelayanan_6	Mean	4,05	,084	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,88	
		Upper Bound	4,2	
	5% Trimmed Mean	4,6		
	Median	4,00		
	Variance	,207		
	Std. Deviation	,099		
	Minimum			
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range			
	Skewness	-,36	,85	
	Kurtosis	,95	,367	
	Kualitas Pelayanan_7	Mean	4,3	,072
		Lower Bound	4,6	

Kualitas Pelayanan_5

Kualitas Pelayanan_6

Kualitas Pelayanan_7

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 menggunakan 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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Pelayanan_8

Kualitas Pelayanan_9

95% Confidence Interval for Mean	Upper Bound	4,45	
5% Trimmed Mean		4,43	
Median		5,00	
Variance		,888	
Std. Deviation		,942	
Minimum			
Maximum		5	
Range		4	
Interquartile Range			
Skewness		-,830	,85
Kurtosis		3,850	,367
Mean		4,3	,077
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,6	
	Upper Bound	4,46	
5% Trimmed Mean		4,46	
Median		5,00	
Variance		,08	
Std. Deviation		,009	
Minimum			
Maximum		5	
Range		4	
Interquartile Range			
Skewness		-,965	,85
Kurtosis		3,848	,367
Mean		4,25	,075
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,0	
	Upper Bound	4,40	
5% Trimmed Mean		4,39	
Median		4,00	
Variance		,979	
Std. Deviation		,989	

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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Pelayanan_0

Kualitas Pelayanan_

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Minimum		
Maximum	5	
Range	4	
Interquartile Range		
Skewness	-,830	,85
Kurtosis	3,632	,367
Mean	4,52	,048
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,43
	Upper Bound	4,6
5% Trimmed Mean	4,58	
Median	5,00	
Variance	,39	
Std. Deviation	,625	
Minimum	2	
Maximum	5	
Range	3	
Interquartile Range		
Skewness	-,089	,85
Kurtosis	,827	,367
Mean	4,32	,066
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,9
	Upper Bound	4,45
5% Trimmed Mean	4,42	
Median	5,00	
Variance	,743	
Std. Deviation	,862	
Minimum		
Maximum	5	
Range	4	
Interquartile Range		
Skewness	-,450	,85

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.



Kurtosis	,96	,367
----------	-----	------

Variabel Persepsi Harga

(pertanyaan 1)

PersepsiHarga_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6,3	6,3	6,3
	Netral	15	8,5	8,6	14,9
	Setuju	63	35,8	36,0	50,9
	Sangat Setuju	86	48,9	49,1	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 2)

PersepsiHarga_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	19	10,8	10,9	10,9
	Setuju	84	47,7	48,0	58,9
	Sangat Setuju	72	40,9	41,1	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 3)

PersepsiHarga_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	3	1,7	1,7	5,7
	Netral	11	6,3	6,3	12,0
	Setuju	73	41,5	41,7	53,7
	Sangat Setuju	81	46,0	46,3	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



(pertanyaan 4)

PersepsiHarga_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	8	4,5	4,6	5,7
	Netral	20	11,4	11,4	17,1
	Setuju	59	33,5	33,7	50,9
	Sangat Setuju	86	48,9	49,1	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
	Total	176	100,0		

(pertanyaan 5)

PersepsiHarga_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	4,5	4,6	4,6
	Tidak Setuju	3	1,7	1,7	6,3
	Netral	21	11,9	12,0	18,3
	Setuju	56	31,8	32,0	50,3
	Sangat Setuju	87	49,4	49,7	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
	Total	176	100,0		

(pertanyaan 6)

PersepsiHarga_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,6	,6	,6
	Tidak Setuju	2	1,1	1,1	1,7
	Netral	20	11,4	11,4	13,1
	Setuju	65	36,9	37,1	50,3
	Sangat Setuju	87	49,4	49,7	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
	Total	176	100,0		

Rata-rata indikator variabel persepsi harga

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PersepsiHarga_1	175	2	5	4,28	,869
PersepsiHarga_2	175	3	5	4,30	,656
PersepsiHarga_3	175	1	5	4,25	,948
PersepsiHarga_4	175	1	5	4,25	,913
PersepsiHarga_5	175	1	5	4,21	1,030
PersepsiHarga_6	175	1	5	4,34	,771
Valid (listwise)	175				

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.



Interval variabel persepsi harga



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Persepsi Harga_1	Mean	4,28	,066	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,5	
		Upper Bound	4,4	
	5% Trimmed Mean	4,37		
	Median	4,00		
	Variance	,754		
	Std. Deviation	,869		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range			
	Skewness	-,63	,84	
	Kurtosis	,720	,365	
Persepsi Harga_2	Mean	4,30	,050	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,20	
		Upper Bound	4,40	
	5% Trimmed Mean	4,34		
	Median	4,00		
	Variance	,43		
	Std. Deviation	,656		
	Minimum	3		
	Maximum	5		
	Range	2		
	Interquartile Range			
	Skewness	-,40	,84	
	Kurtosis	-,729	,365	
Persepsi Harga_3	Mean	4,25	,072	

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Persepsi Harga_4

Persepsi Harga_5

95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,0	
	Upper Bound	4,39	
5% Trimmed Mean		4,37	
Median		4,00	
Variance		,899	
Std. Deviation		,948	
Minimum			
Maximum		5	
Range		4	
Interquartile Range			
Skewness		-,779	,84
Kurtosis		3,66	,365
Mean		4,25	,069
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2	
	Upper Bound	4,39	
5% Trimmed Mean		4,35	
Median		4,00	
Variance		,833	
Std. Deviation		,93	
Minimum			
Maximum		5	
Range		4	
Interquartile Range			
Skewness		-,255	,84
Kurtosis		,280	,365
Mean		4,2	,078
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,05	
	Upper Bound	4,36	
5% Trimmed Mean		4,33	
Median		4,00	
Variance		,06	

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

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Persepsi Harga_6			
Std. Deviation		,030	
Minimum			
Maximum		5	
Range		4	
Interquartile Range			
Skewness		-,540	,84
Kurtosis		2,207	,365
Mean		4,34	,058
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,23	
	Upper Bound	4,46	
5% Trimmed Mean		4,4	
Median		4,00	
Variance		,594	
Std. Deviation		,77	
Minimum			
Maximum		5	
Range		4	
Interquartile Range			
Skewness		-,35	,84
Kurtosis		,448	,365

Variabel Kepuasan Pelanggan (pertanyaan)

KepuasanPelanggan_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	5,1	5,2	5,2
	Tidak Setuju	2	1,1	1,1	6,3
	Netral	18	10,2	10,3	16,7
	Setuju	58	33,0	33,3	50,0
	Sangat Setuju	87	49,4	50,0	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Missing	System	2	1,1		
Total		176	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.



(pertanyaan 2)

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

KepuasanPelanggan_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,6	,6	,6
	Netral	23	13,1	13,1	13,7
	Setuju	71	40,3	40,6	54,3
	Sangat Setuju	80	45,5	45,7	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 3)

KepuasanPelanggan_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,6	,6	,6
	Netral	19	10,8	10,9	11,4
	Setuju	64	36,4	36,6	48,0
	Sangat Setuju	91	51,7	52,0	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 4)

KepuasanPelanggan_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	5,1	5,2	5,2
	Netral	19	10,8	10,9	16,1
	Setuju	61	34,7	35,1	51,1
	Sangat Setuju	85	48,3	48,9	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Missing	System	2	1,1		
Total		176	100,0		

(pertanyaan 5)

KepuasanPelanggan_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,6	,6	,6
	Netral	20	11,4	11,4	12,0
	Setuju	70	39,8	40,0	52,0
	Sangat Setuju	84	47,7	48,0	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		176	100,0		

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.



Rata-rata indikator variabel kepuasan pelanggan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Halcyon BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KepuasanPelanggan_1	174	1	5	4,22	1,036
KepuasanPelanggan_2	175	2	5	4,31	,718
KepuasanPelanggan_3	175	2	5	4,40	,703
KepuasanPelanggan_4	174	2	5	4,28	,856
KepuasanPelanggan_5	175	1	5	4,35	,726
Valid N (listwise)	174				

Interval variabel kepuasan pelanggan

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
KepuasanPelanggan_1	Mean	4,22	,079	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,06	
		Upper Bound	4,37	
	5% Trimmed Mean	4,35		
	Median	4,50		
	Variance	,073		
	Std. Deviation	,036		
	Minimum			
	Maximum	5		
	Range	4		
Interquartile Range				
Skewness		-,648	,84	
Kurtosis		2,589	,366	
KepuasanPelanggan_2	Mean	4,32	,055	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2	
		Upper Bound	4,42	
	5% Trimmed Mean	4,36		
	Median	4,00		
	Variance	,58		

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KepuasanPelanggan_3

KepuasanPelanggan_4

Std. Deviation			,720
Minimum			2
Maximum			5
Range			3
Interquartile Range			
Skewness			-,65
Kurtosis			,366
Mean			4,40
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,30
	Upper Bound		4,5
5% Trimmed Mean			4,45
Median			5,00
Variance			,496
Std. Deviation			,704
Minimum			2
Maximum			5
Range			3
Interquartile Range			
Skewness			-,852
Kurtosis			,366
Mean			4,28
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,5
	Upper Bound		4,40
5% Trimmed Mean			4,36
Median			4,00
Variance			,733
Std. Deviation			,856
Minimum			2
Maximum			5
Range			3
Interquartile Range			

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

	Skewness		-,068	,84
	Kurtosis		,464	,366
KepuasanPelanggan_5	Mean		4,34	,055
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,24	
		Upper Bound	4,45	
	5% Trimmed Mean		4,40	
	Median		4,00	
	Variance		,528	
	Std. Deviation		,727	
	Minimum			
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range			
	Skewness		-,000	,84
	Kurtosis		,39	,366

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 6

Output uji asumsi klasik dan Regresi

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
		176
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,19817214
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,032
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,079 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-,258	,883		-,293	,770
	Kualitas Produk	-,024	,032	-,104	-,754	,452
	Kualitas Pelayanan	,070	,031	,293	2,241	,026
	Persepsi Harga	-,006	,038	-,018	-,171	,865

a. Dependent Variable: RES2

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.



Uji Multikolinearitas

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

Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,022	1,462		-,015	,988		
	Kualitas Produk	,271	,054	,463	5,053	,000	,295	3,395
	Kualitas Pelayanan	,060	,052	,101	1,160	,247	,325	3,080
	Persepsi Harga	,230	,063	,262	3,685	,000	,491	2,037

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,022	1,462		-,015	,988
	Kualitas Produk	,271	,054	,463	5,053	,000
	Kualitas Pelayanan	,060	,052	,101	1,160	,247
	Persepsi Harga	,230	,063	,262	3,685	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1138,134	3	379,378	77,168	,000 ^b
	Residual	845,593	172	4,916		
	Total	1983,727	175			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Uji t

Uji F

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.



Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,757 ^a	,574	,566	2,21726

a. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

© Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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