



## LAMPIRAN 1

### Kuesioner

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Salam Sejahtera bagi kita semua, perkenalkan saya Valencia Caroline salah satu mahasiswi program studi Manajemen konsentrasi Pemasaran di Institut Kwik Kian Gie, School of Business. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka tugas akhir yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS WARAKAS JAKARTA UTARA".

Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pernah melakukan servis di AHASS Warakas Jakarta Utara.
2. Berdomisili di Wilayah DKI Jakarta

Berkaitan dengan hal tersebut, Kuesioner ini adalah sarana untuk memperoleh data yang diperlukan skripsi. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan memberikan tanggapan yang sebenar-benarnya terhadap pernyataan di bawah ini. Partisipasi anda sangat berharga. Oleh karena itu, bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Dalam merespon setiap pernyataan di bawah ini tidak ada istilah jawaban yang benar atau salah karena semua jawaban dianggap benar. Identitas dan jawaban Anda akan dijamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk penelitian ini. Pengisian kuesioner ini membutuhkan waktu  $\pm 10$  menit. Penelitian ini tidak memiliki risiko dan tidak menimbulkan kerugian.

Atas perhatian, kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBIKKG 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.



## A. Profil Responden

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia :

- 18 – 28
- 29 – 39
- 40 – 50
- 51 – 60

Tingkat pendidikan :

- SD atau sederajat
- SMP
- SMA sederajat
- Diploma
- Sarjana

Pekerjaan

- Pelajar
- Mahasiswa/i
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Lainnya

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



**B. Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

Berilah tanda dengan mengklik pada kolom alternatif jawaban yang pernyataannya dianggap tepat dan mewakili persepsi anda, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

**C**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dimensi	Butir Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Petugas AHASS memberikan layanan servis yang baik sesuai dengan yang dijanjikan.					
	Petugas AHASS mampu menangani permasalahan sepeda motor konsumen dengan baik.					
	AHASS memberikan layanan yang baik secara konsisten.					
	Petugas AHASS menyelesaikan servis sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan.					
	Petugas AHASS memberikan waktu servis dimulai					
	Petugas mekanik melakukan servis dengan cepat dan tepat					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



<b>Responsiveness</b> <b>Hakta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> <b>(Daya Tanggap)</b>	Petugas AHASS memberikan solusi permasalahan sepeda motor konsumen					
	Kelengkapan jenis jasa pekerjaan di AHASS (servis ringan, servis berat, ganti oli, claim garansi, penggantian sparepart)					
<b>Assurance</b> <b>(Jaminan)</b>	Hasil servis petugas AHASS mampu menumbuhkan tingkat kepercayaan konsumen					
	Ketelitian petugas kasir dalam melayani pembayaran secara tunai, kredit atau uang muka					
	Petugas AHASS selalu sopan dalam memberikan layanan					
	Petugas AHASS mampu menjelaskan analisa permasalahan sepeda motor					
<b>Empathy</b> <b>(Empati)</b>	Petugas AHASS mengarahkan ke area pit servis					
	Petugas AHASS menyediakan air mineral dalam kemasan gratis, teh dan kopi saat menunggu servis motor					
	Memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi layanan AHASS					
	Petugas AHASS memahami solusi dari permasalahan sepeda motor					
	Kejelasan informasi jam kerja buka tutup AHASS					

Hak Cipta Dituanggr Uundang-Uundang

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



<b>C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> <b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>	Peralatan servis yang digunakan AHASS tampak <i>modern</i>					
	AHASS menyediakan fasilitas visual seperti televisi agar konsumen tidak bosan saat menunggu servis dilakukan					
	Penampilan petugas AHASS seperti kerapihan dan kebersihan seragam					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### C. Harga (X<sub>2</sub>)

Berilah tanda dengan mengklik pada kolom alternatif jawaban yang pernyataannya dianggap tepat dan mewakili persepsi anda, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Butir pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
Harga yang ditawarkan untuk layanan servis AHASS terjangkau					
Harga yang ditawarkan layanan AHASS sesuai dengan kualitas pekerjaan					
Harga yang ditawarkan layanan AHASS sesuai dengan manfaat yang dirasakan					
Harga yang ditawarkan layanan AHASS bersaing dengan merek lain					

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.



### D. Kepuasan Konsumen (Y)

Berilah tanda dengan mengklik pada kolom alternatif jawaban yang pernyataannya dianggap tepat dan mewakili persepsi anda, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Butir Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
Saya merasa puas karena mudah mendapatkan informasi layanan bengkel melalui telepon dan aplikasi ( <i>Booking Service</i> )					
Saya merasa puas dari awal datang servis sampai selesai servis dilakukan					
Saya merasa puas dengan hasil servis yang sesuai dengan harapan saya					
Saya merasa karena tidak ada perbedaan atau dibedakan dengan konsumen lain					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

## LAMPIRAN 2

### Data 30 Responden Pra-Kuesioner

#### KUALITAS LAYANAN (X<sub>1</sub>)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	TOTAL X1
1	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	5	3	4	2	4	4	4	67
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	83
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	94
6	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	5	5	5	75
7	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	75
8	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	77
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
10	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	86
11	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	4	73
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
13	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	84
14	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	76
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
17	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	77
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
19	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	76
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
21	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
23	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	73
24	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	79
25	4	4	2	4	4	2	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	81
26	5	4	4	4	2	3	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	79
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	77
28	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	81
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	97
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98

C Hak cipta © 2018 oleh **Universitas Bina Nusantara** dan **Departemen Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## HARGA (X<sub>2</sub>)

RESP	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1	2	3	3	5	13
2	2	3	3	1	9
3	1	3	3	1	8
4	4	4	4	5	17
5	4	4	5	4	17
6	2	4	4	4	14
7	2	3	4	5	14
8	3	4	4	3	14
9	4	5	4	4	17
10	3	4	5	5	17
11	2	3	3	4	12
12	4	4	4	4	16
13	4	3	4	4	15
14	2	4	4	5	15
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	3	3	4	3	13
18	4	4	4	4	16
19	3	3	4	4	14
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	1	1	1	1	4
23	3	4	3	3	13
24	2	4	4	4	14
25	2	4	4	4	14
26	4	5	4	4	17
27	3	4	4	4	15
28	4	4	4	5	17
29	4	5	4	5	18
30	4	4	5	4	17

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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





## KEPUASAN KONSUMEN (Y)

RESP	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
1	2	3	3	5	13
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	3	4	4	5	16
5	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	16
7	4	3	3	2	12
8	3	4	4	3	14
9	4	4	4	4	16
10	4	4	5	5	18
11	2	4	4	4	14
12	5	4	4	4	17
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	3	4	4	4	15
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	3	4	5	5	17
22	1	1	1	1	4
23	4	4	4	4	16
24	5	4	4	5	18
25	5	2	4	3	14
26	5	4	4	4	17
27	4	4	4	4	16
28	4	4	3	4	15
29	5	5	5	4	19
30	5	5	5	5	20

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 3

Hasil Output Uji Validitas

Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

		Correlations																				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,865	,820	,695	,528	,672	,712	,788	,668	,775	,671	,693	,496	,744	,727	,603	,595	,754	,744	,657	,877
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,865	1	,773	,539	,527	,650	,630	,643	,558	,667	,703	,608	,639	,765	,757	,683	,694	,815	,708	,736	,864
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,002	0,003	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,820	,773	1	,666	,508	,736	,683	,586	,592	,545	,707	,615	,431	,543	,758	,583	,581	,610	,597	,683	,808
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,004	0,000	0,000	0,001	0,001	0,002	0,000	0,000	0,017	0,002	0,000	0,001	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,695	,539	,666	1	,638	,560	,754	,588	,585	,655	,485	,641	0,346	,552	,585	,511	,417	,660	,552	,657	,750
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,002	0,000		0,000	0,001	0,000	0,001	0,001	0,000	0,007	0,000	0,061	0,002	0,001	0,004	0,022	0,000	0,002	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,528	,527	,508	,638	1	,759	,733	,471	,468	,423	,494	,568	,792	,414	,693	0,344	,820	,528	,456	,577	,751
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003	0,004	0,000		0,000	0,000	0,009	0,009	0,020	0,006	0,001	0,000	0,023	0,000	0,062	0,000	0,003	0,011	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,672	,650	,736	,560	,759	1	,746	,473	,583	,423	,559	,650	,627	,442	,691	,530	,688	,558	,488	,616	,787
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000	0,008	0,001	0,020	0,001	0,000	0,000	0,014	0,000	0,003	0,000	0,001	0,006	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,712	,630	,683	,754	,733	,746	1	,561	,685	,688	,563	,842	,526	,617	,718	,698	,703	,655	,617	,698	,863
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,001	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,788	,643	,586	,588	,471	,473	,561	1	,629	,763	,614	,591	,454	,768	,715	,462	,493	,766	,821	,512	,781
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,001	0,009	0,008	0,001		0,000	0,000	0,000	0,001	0,012	0,000	0,000	0,010	0,006	0,000	0,000	0,004	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,668	,558	,592	,585	,468	,583	,685	,629	1	,719	,536	,667	,467	,738	,696	,737	,632	,706	,572	,581	,792
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,001	0,001	0,009	0,001	0,000	0,000		0,000	0,002	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,775	,667	,545	,655	,423	,423	,688	,763	,719	1	,638	,785	,407	,826	,638	,688	,499	,746	,706	,521	,803
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,002	0,000	0,020	0,020	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,026	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,003	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak cipta milik 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.



X1.11	Pearson Correlation	,671"	,703"	,707"	,485"	,494"	,559"	,563"	,614"	,536"	,638"	1	,540"	,515"	,674"	,631"	,563"	,682"	,545"	,509"	,512"	,754"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,007	0,006	0,001	0,001	0,000	0,002	0,000		0,002	0,004	0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,004	0,004	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pearson Correlation	,693"	,608"	,615"	,641"	,568"	,650"	,842"	,591"	,667"	,785"	,540"	1	,513"	,594"	,648"	,736"	,599"	,629"	,594"	,524"	,809"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,002		0,004	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,003	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.13	Pearson Correlation	,496"	,639"	,431"	0,346	,792"	,627"	,526"	,454"	,467"	,407"	,515"	,513"	1	,473"	,761"	,446"	,839"	,573"	,473"	,526"	,721"
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,000	0,017	0,061	0,000	0,000	0,003	0,012	0,009	0,026	0,004	0,004		0,008	0,000	0,014	0,000	0,001	0,008	0,003	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.14	Pearson Correlation	,744"	,765"	,543"	,552"	,414"	,442"	,617"	,768"	,738"	,826"	,674"	,594"	,473"	1	,674"	,725"	,549"	,832"	,770"	,671"	,819"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,002	0,002	0,023	0,014	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,008		0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.15	Pearson Correlation	,727"	,757"	,758"	,585"	,693"	,691"	,718"	,715"	,696"	,638"	,631"	,648"	,761"	,674"	1	,563"	,775"	,785"	,674"	,769"	,891"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.16	Pearson Correlation	,603"	,683"	,583"	,511"	0,344	,530"	,698"	,462"	,737"	,688"	,563"	,736"	,446"	,725"	,563"	1	,523"	,655"	,510"	,497"	,742"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,004	0,062	0,003	0,000	0,010	0,000	0,000	0,001	0,000	0,014	0,000	0,001		0,003	0,000	0,004	0,005	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.17	Pearson Correlation	,595"	,694"	,581"	,417"	,820"	,688"	,703"	,493"	,632"	,499"	,682"	,599"	,839"	,549"	,775"	,523"	1	,608"	,501"	,613"	,811"
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,001	0,022	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,003		0,000	0,005	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.18	Pearson Correlation	,754"	,815"	,610"	,660"	,528"	,558"	,655"	,766"	,706"	,746"	,545"	,629"	,573"	,832"	,785"	,655"	,608"	1	,832"	,831"	,868"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.19	Pearson Correlation	,744"	,708"	,597"	,552"	,456"	,488"	,617"	,821"	,572"	,706"	,509"	,594"	,473"	,770"	,674"	,510"	,501"	,832"	1	,617"	,783"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,002	0,011	0,006	0,000	0,000	0,001	0,000	0,004	0,001	0,008	0,000	0,000	0,004	0,005	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.20	Pearson Correlation	,657"	,736"	,683"	,657"	,577"	,616"	,698"	,512"	,581"	,521"	,512"	,524"	,526"	,671"	,769"	,497"	,613"	,831"	,617"	1	,795"
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,004	0,001	0,003	0,004	0,003	0,003	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,877"	,864"	,808"	,750"	,751"	,787"	,863"	,781"	,792"	,803"	,754"	,809"	,721"	,819"	,891"	,742"	,811"	,868"	,783"	,795"	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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.

## Harga (X<sub>2</sub>)

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,629**	,607**	,467**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,629**	1	,686**	,538**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,607**	,686**	1	,627**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,467**	,538**	,627**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,009	,002	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,818**	,835**	,857**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI BKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI BKKG.

## Kepuasan Konsumen (Y)

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,524**	,596**	,325	,749**
	Sig. (2-tailed)		,003	,001	,079	,000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,524**	1	,806**	,714**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,596**	,806**	1	,725**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,325	,714**	,725**	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,079	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,749**	,892**	,919**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

## LAMPIRAN 4

### Hasil Output Uji Reliabilitas

#### Kualitas Layanan ( $X_1$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	20

#### Harga ( $X_2$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	4

#### Kepuasan Konsumen (Y)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## LAMPIRAN 5

### Data 100 Responden Kuesioner Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	TOTAL X1
1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	90
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	81
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
9	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	79
10	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	88
11	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4	5	3	2	3	5	5	85
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82
13	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	84
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
15	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	75
16	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	93
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	90
19	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	1	3	2	5	81
20	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	87
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	93
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	76
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	97
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
26	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	2	88
27	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
28	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	75
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	81
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
32	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	82
34	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	87
35	3	4	4	2	2	2	4	2	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	70
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	82
38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
39	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
42	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
45	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	72
46	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	84
47	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	94
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
49	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Kwik Kian GIE  
 SCHOOL OF BUSINESS  
 Informatika Kwik Kian

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



51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	77
52	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	74
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
56	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
57	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	76
58	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	75
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
63	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	70
64	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	83
65	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	86
66	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	79
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	96
68	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	86
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	96
70	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	79
71	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	88
72	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	74
73	4	4	4	3	4	5	2	3	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	81
74	4	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	90
75	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	94

76	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	68
77	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	84
78	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	87
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
80	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	88
81	2	2	3	4	5	2	4	2	3	2	4	5	1	4	4	4	2	4	4	4	65
82	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	71
83	4	4	4	2	2	2	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	76
84	4	5	4	3	3	2	4	4	5	5	4	5	2	2	4	4	5	4	4	4	77
85	3	1	3	2	5	4	2	3	4	1	5	5	4	4	2	2	4	4	3	1	62
86	3	3	3	1	2	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	62
87	4	5	4	2	3	3	3	3	2	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	74
88	3	2	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	2	1	4	73
89	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5	5	72	
90	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	78	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	77
92	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	87
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
94	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	75
95	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
96	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	68
97	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	70
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	74
99	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	74
100	1	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kwik Kian Gie School of Business 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 6

### Data 100 Responden Kuesioner Harga (X<sub>2</sub>)

RESP	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	2	14
3	4	4	4	4	16
4	4	3	3	4	14
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	3	4	4	5	16
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	5	17
11	5	5	5	5	20
12	1	3	3	2	9
13	5	5	5	5	20
14	4	5	5	4	18
15	5	5	5	5	20
16	4	5	5	5	19
17	5	5	4	4	18
18	5	5	5	4	19
19	5	3	4	3	15
20	3	4	3	5	15
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16
23	4	4	3	4	15
24	4	5	5	4	18
25	4	4	4	4	16
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	3	3	3	3	12
29	4	3	3	3	13
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	2	4	4	4	14
33	4	4	4	4	16
34	5	4	5	4	18
35	2	4	4	4	14
36	4	4	4	4	16
37	4	5	4	4	17
38	4	4	5	5	18

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

RESP	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
39	3	5	5	5	18
40	3	5	5	3	16
41	5	5	5	5	20
42	3	3	5	3	14
43	4	5	4	5	18
44	5	5	5	5	20
45	4	3	4	3	14
46	4	4	4	4	16
47	3	4	4	4	15
48	4	4	3	3	14
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	3	3	3	4	13
52	3	4	4	3	14
53	3	3	4	3	13
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	5	5	5	3	18
57	3	4	4	3	14
58	5	4	4	4	17
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	4	16
62	1	2	3	2	8
63	3	3	3	3	12
64	4	4	4	5	17
65	4	4	5	5	18
66	4	4	3	4	15
67	4	4	4	4	16
68	3	4	4	4	15
69	5	5	4	4	18
70	3	4	4	5	16
71	3	4	4	3	14
72	4	4	4	5	17
73	4	4	3	4	15
74	4	4	4	2	14
75	5	5	5	5	20
76	2	4	4	4	14
77	3	4	5	4	16
78	5	5	5	4	19
79	5	5	5	5	20
80	5	4	4	4	17

RESP	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
81	3	2	2	3	10
82	2	2	2	2	8
83	4	4	4	3	15
84	4	3	2	2	11
85	3	3	4	3	13
86	5	5	2	3	15
87	3	3	5	4	15
88	1	4	2	3	10
89	4	3	2	2	11
90	4	4	4	5	17
91	3	4	4	3	14
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	5	5	5	4	19
96	1	2	3	4	10
97	3	3	3	3	12
98	2	3	3	4	12
99	1	2	2	5	10
100	1	3	3	5	12

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



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

## LAMPIRAN 7

### Data 100 Responden Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y)

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

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

RESP	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
37	5	5	5	5	20
38	5	4	5	5	19
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20
44	5	5	5	5	20
45	4	3	4	4	15
46	4	4	5	4	17
47	4	5	5	5	19
48	4	4	3	4	15
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	4	3	4	15
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	16
63	4	3	3	4	14
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	5	4	4	4	17
67	5	4	4	4	17
68	3	4	4	3	14
69	4	4	4	5	17
70	4	4	4	4	16
71	4	4	5	5	18
72	4	3	4	3	14
73	5	5	5	4	19
74	5	4	4	4	17
75	4	5	5	5	19
76	4	4	4	4	16
77	4	4	3	5	16
78	4	5	5	5	19

RESP	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
79	5	5	5	5	20
80	5	4	4	5	18
81	3	4	4	2	13
82	4	4	4	4	16
83	5	4	4	5	18
84	3	2	4	2	11
85	3	3	4	4	14
86	5	5	3	3	16
87	3	3	1	3	10
88	2	3	4	3	12
89	3	3	3	4	13
90	5	5	4	5	19
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	5	5	5	5	20
96	3	3	4	4	14
97	4	3	4	4	15
98	2	3	3	5	13
99	3	4	4	5	16
100	3	4	4	5	16

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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

## LAMPIRAN 8

### Hasil Output Profil Responden

#### JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	44	44,0	44,0	44,0
	Perempuan	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 28	83	83,0	83,0	83,0
	29 - 39	13	13,0	13,0	96,0
	40 - 50	1	1,0	1,0	97,0
	51 - 60	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD atau sederajat	1	1,0	1,0	1,0
	SMP	3	3,0	3,0	4,0
	SMA sederajat	67	67,0	67,0	71,0
	Diploma	9	9,0	9,0	80,0
	Sarjana	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	1	1,0	1,0	1,0
	Mahasiswa/i	26	26,0	26,0	27,0
	Pegawai Swasta	45	45,0	45,0	72,0
	Wiraswasta	16	16,0	16,0	88,0
	Lainnya	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

## LAMPIRAN 9

### Hasil Output Analisis Deskriptif dan Konfiden Interval

#### Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

##### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X <sub>1</sub>	Mean	4,08	,079	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,92	
		Upper Bound	4,24	
	5% Trimmed Mean	4,16		
	Median	4,00		
	Variance	,620		
	Std. Deviation	,787		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-1,157	,241	
	Kurtosis	2,415	,478	
X <sub>2</sub>	Mean	4,19	,075	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,04	
		Upper Bound	4,34	
	5% Trimmed Mean	4,26		



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Median		4,00	
	Variance		,559	
	Std. Deviation		,748	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,213	,241
	Kurtosis		3,089	,478
	Mean	$X_{\bar{3}}$	4,13	,075
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,98	
		Upper Bound	4,28	
	5% Trimmed Mean		4,19	
	Median		4,00	
Variance		,559		
Std. Deviation		,747		
Minimum		1		
Maximum		5		
Range		4		
Interquartile Range		1		
Skewness		-1,106	,241	
Kurtosis		2,775	,478	
Mean	$X_{\bar{4}}$	4,01	,088	
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,84		
	Upper Bound	4,18		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



<b>C</b> Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5% Trimmed Mean		4,08		
	Median		4,00		
	Variance		,778		
	Std. Deviation		,882		
	Minimum		1		
	Maximum		5		
	Range		4		
	Interquartile Range		1		
	Skewness		-,921	,241	
	Kurtosis		,871	,478	
	X <sub>P5</sub>	Mean		4,01	,081
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,85		
		Upper Bound	4,17		
	5% Trimmed Mean		4,07		
	Median		4,00		
	Variance		,656		
	Std. Deviation		,810		
	Minimum		2		
	Maximum		5		
Range		3			
Interquartile Range		1			
Skewness		-,832	,241		
Kurtosis		,659	,478		
X <sub>P6</sub>	Mean		4,00	,092	
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,82			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Mean	Upper Bound	4,18	
	5% Trimmed Mean		4,07	
	Median		4,00	
	Variance		,848	
	Std. Deviation		,921	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,870	,241
	Kurtosis		,485	,478
	X <sub>P7</sub> Mean		4,22	,066
	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,09
		Upper Bound	4,35	
5% Trimmed Mean			4,27	
Median			4,00	
Variance			,436	
Std. Deviation			,660	
Minimum			2	
Maximum			5	
Range			3	
Interquartile Range			1	
Skewness			-,700	,241
Kurtosis			1,223	,478
X <sub>P8</sub> Mean			4,13	,072

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.



<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,99	
	Mean			
		Upper Bound	4,27	
	5% Trimmed Mean		4,17	
	Median		4,00	
	Variance		,518	
	Std. Deviation		,720	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,531	,241
	Kurtosis		,174	,478
	Mean		4,14	,074
	<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,99
Mean				
		Upper Bound	4,29	
5% Trimmed Mean			4,20	
Median			4,00	
Variance			,546	
Std. Deviation			,739	
Minimum			2	
Maximum			5	
Range			3	
Interquartile Range			1	
Skewness			-,843	,241

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.



	Kurtosis		1,088	,478
X1P10	Mean		4,14	,077
<b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,99	
	Mean	Upper Bound	4,29	
	5% Trimmed Mean		4,22	
	Median		4,00	
	Variance		,586	
	Std. Deviation		,766	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,347	,241
	Kurtosis		3,339	,478
	X1P11	Mean		4,26
<b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4,13	
	Mean	Upper Bound	4,39	
	5% Trimmed Mean		4,31	
	Median		4,00	
	Variance		,457	
	Std. Deviation		,676	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	

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.



<b>© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Interquartile Range	1		
	Skewness	-,769	,241	
	Kurtosis	1,078	,478	
	X1P12 Mean	4,30	,063	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,18	
		Upper Bound	4,42	
	5% Trimmed Mean	4,33		
	Median	4,00		
	Variance	,394		
	Std. Deviation	,628		
	Minimum	3		
	Maximum	5		
	Range	2		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-,325	,241	
	Kurtosis	-,639	,478	
	X1P13 Mean	4,09	,084	
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,92		
	Upper Bound	4,26		
5% Trimmed Mean	4,17			
Median	4,00			
Variance	,709			
Std. Deviation	,842			
Minimum	1			
Maximum	5			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



<b>© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-1,209	,241	
	Kurtosis	1,963	,478	
	X1P14 Mean	4,11	,076	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,96	
		Upper Bound	4,26	
	5% Trimmed Mean	4,17		
	Median	4,00		
	Variance	,584		
	Std. Deviation	,764		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
Interquartile Range	1			
Skewness	-,744	,241		
Kurtosis	,591	,478		
X1P15 Mean	4,26	,063		
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,14		
	Upper Bound	4,38		
5% Trimmed Mean	4,31			
Median	4,00			
Variance	,396			
Std. Deviation	,630			
Minimum	2			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-,759	,241
	Kurtosis	1,875	,478
	X <sub>16</sub> Mean	4,18	,070
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,04
		Upper Bound	4,32
	5% Trimmed Mean	4,23	
	Median	4,00	
	Variance	,493	
	Std. Deviation	,702	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	<b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian</b>	Interquartile Range	1
Skewness		-,803	,241
Kurtosis		1,233	,478
X <sub>17</sub> Mean		4,15	,076
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4,00
		Upper Bound	4,30
5% Trimmed Mean		4,21	
Median		4,00	
Variance		,573	
Std. Deviation		,757	

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.





<b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,113	,241
	Kurtosis		2,636	,478
	Mean	X <sub>P18</sub>	4,16	,069
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,02	
		Upper Bound	4,30	
	5% Trimmed Mean		4,21	
	Median		4,00	
	Variance		,479	
	Std. Deviation		,692	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,782	,241
	Kurtosis		1,336	,478
	Mean	X <sub>P19</sub>	4,16	,076
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,01		
	Upper Bound	4,31		
5% Trimmed Mean		4,22		
Median		4,00		
Variance		,580		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Std. Deviation		,762	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,119	,241
	Kurtosis		2,576	,478
	Mean		4,08	,080
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3,92
		Upper Bound		4,24
	5% Trimmed Mean		4,16	
	Median		4,00	
	Variance		,640	
	Std. Deviation		,800	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,354	,241
	Kurtosis		3,486	,478

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.

## Hasil Analisis Variabel Harga (X<sub>2</sub>)

### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X2P1	Mean	3,74	,106	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,53	
		Upper Bound	3,95	
	5% Trimmed Mean	3,82		
	Median	4,00		
	Variance	1,124		
	Std. Deviation	1,060		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-,965	,241	
	Kurtosis	,719	,478	
X2P2	Mean	3,99	,080	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,83	
		Upper Bound	4,15	
	5% Trimmed Mean	4,04		
	Median	4,00		
	Variance	,636		
	Std. Deviation	,798		

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,591	,241
	Kurtosis		,136	,478
	$X_{2P3}$ Mean		3,97	,085
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,80	
	Mean	Upper Bound	4,14	
	5% Trimmed Mean		4,02	
	Median		4,00	
	Variance		,716	
	Std. Deviation		,846	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
Skewness		-,657	,241	
Kurtosis		,044	,478	
$X_{2P4}$ Mean		3,92	,086	
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,75		
Mean	Upper Bound	4,09		
5% Trimmed Mean		3,97		
Median		4,00		
Variance		,741		

Hak Cipta Diilindungi 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.



<b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Std. Deviation	,861	
	Minimum	2	
	Maximum	5	
	Range	3	
	Interquartile Range	2	
	Skewness	-,523	,241
	Kurtosis	-,262	,478

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Hasil Analisis Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

#### Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Y1	Mean	4,15	,076	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,00	
		Upper Bound	4,30	
	5% Trimmed Mean	4,21		
	Median	4,00		
	Variance	,573		
	Std. Deviation	,757		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-1,113	,241	
	Kurtosis	2,636	,478	

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.



Y1P2	Mean		4,14	,065
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4,01	
	Mean	Upper Bound	4,27	
	5% Trimmed Mean		4,17	
	Median		4,00	
	Variance		,425	
	Std. Deviation		,652	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,370	,241
	Kurtosis		,274	,478
	Y1P3	Mean		4,20
95% Confidence Interval for		Lower Bound	4,06	
Mean		Upper Bound	4,34	
5% Trimmed Mean			4,24	
Median			4,00	
Variance			,465	
Std. Deviation			,682	
Minimum			1	
Maximum			5	
Range			4	
Interquartile Range			1	

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Y1P4 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Skewness	-1,054	,241	
	Kurtosis	3,703	,478	
	Mean	4,28	,067	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,15	
		Upper Bound	4,41	
	5% Trimmed Mean	4,33		
	Median	4,00		
	Variance	,446		
	Std. Deviation	,668		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-,806	,241	
	Kurtosis	1,260	,478	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## LAMPIRAN 10

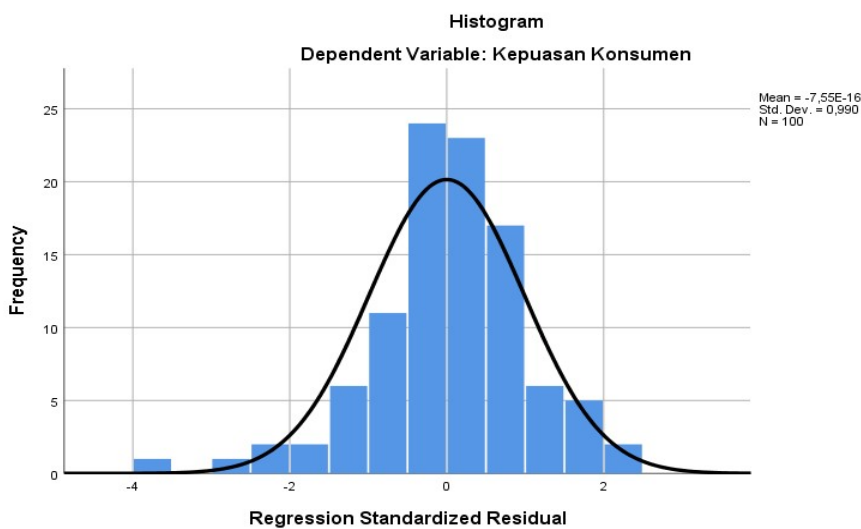
### Hasil Output Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,46054934	
Most Extreme Differences	Absolute	,110	
	Positive	,067	
	Negative	-,110	
Test Statistic		,110	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,004 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,167 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,157
		Upper Bound	,176

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

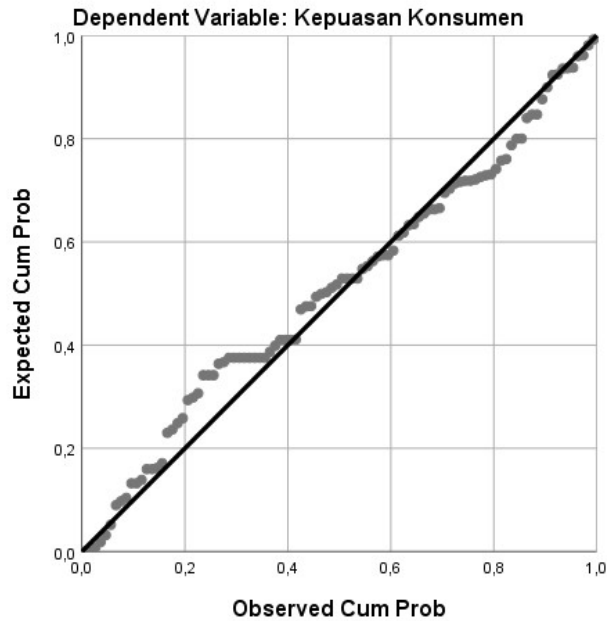
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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





Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Hasil Uji Multikolinearitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,774	1,296		2,140	,035		
Kualitas Layanan	,133	,021	,572	6,478	,000	,570	1,753
Harga	,189	,069	,243	2,756	,007	,570	1,753

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,654	,866		3,064	,003
Kualitas Layanan	-,018	,014	-,174	-1,319	,190
Harga	-,006	,046	-,016	-,120	,905

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**© 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.



## LAMPIRAN 11

### Hasil Output Uji Regresi Linear Berganda

© 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.

#### Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	278,523	2	139,261	63,964	,000 <sup>b</sup>
	Residual	211,187	97	2,177		
	Total	489,710	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

#### Hasil Uji Parsial (Uji t)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,774	1,296		2,140	,035
	Kualitas Layanan	,133	,021	,572	6,478	,000
	Harga	,189	,069	,243	2,756	,007

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 <sup>a</sup>	,569	,560	1,47553

- a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

## LAMPIRAN 12

### Tabel Statistik

Tabel r

Interval Kepercayaan			Interval Kepercayaan			Interval Kepercayaan		
n	95%	99%	n	95%	99%	n	95%	99%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,874	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,157	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	41	0,308	0,396	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	46	0,291	0,276	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364			
			50	0,297	0,361			

©

Hak cipta milik

Hak cipta Ditanggung Undang-Undang

dan Informatika Kwik Kian



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

**Tabel F**

**C**

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak milik IBI KKG Institut

Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Tabel t**

**C**

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
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
<b>104</b>	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
<b>105</b>	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
<b>106</b>	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
<b>107</b>	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
<b>108</b>	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
<b>109</b>	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
<b>110</b>	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
<b>111</b>	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
<b>112</b>	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
<b>113</b>	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
<b>114</b>	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
<b>115</b>	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
<b>116</b>	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
<b>117</b>	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
<b>118</b>	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
<b>119</b>	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
<b>120</b>	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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