



## LAMPIRAN

### Kuesioner

Yth. Saudara/i responden,

Sehubungan dengan adanya kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3”, maka saya Kevin Agusdian selaku mahasiswa tingkat akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Manajemen Pemasaran memohon kesediaan partisipasi dari Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang diajukan secara jujur dan terbuka. Segala informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas pengertian dan partisipasi Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

#### A. Petunjuk Pengisian

1. Berikut ini adalah kuisisioner Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang dilakukan di Kopi Janji Jiwa Summarecon Mall Kelapa Gading 3
2. Berilah jawaban anda dengan memberi tanda checklist (√ ) pada kolom jawaban yang telah disediakan.
3. Pemberian skor adalah sebagai berikut:
  - 1 : Sangat Tidak Setuju
  - 2 : Tidak Setuju
  - 3 : Cukup Setuju
  - 4 : Setuju
  - 5 : Sangat Setuju

#### B. Pertanyaan penyaring

Petunjuk Pengisian: Beri tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

1. Apakah Anda mengkonsumsi kopi Starbucks di Summarecon Mall Kelapa Gading 3 Dalam 6 Bulan Terakhir ?
  - a. Ya
  - b. Tidak

#### C. Pertanyaan mengenai identitas diri responden

1. Nama Responden: .....
2. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia anda saat ini:
  - a. 17 – 24 Tahun
  - b. 24 - 34 Tahun

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 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- c. 37 - 50 tahun
- d. > 50 Tahun

**C**

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

Hak Cipta Dinding Undang-Undang

- Apakah pekerjaan anda saat ini?
- a. Karyawan Swasta
  - b. Wiraswasta
  - c. Pelajar/Mahasiswa
  - d. Pegawai Negeri
  - e. Lainnya

**D. Kualitas Pelayanan**

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
1	Kopi Janji Jiwa memiliki rancangan Gedung yang menarik.					
2	Kopi Janji Jiwa memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi.					
3	Kopi Janji Jiwa memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat.					
4	Kasir Kopi Janji Jiwa memiliki ketelitian dan daya tanggap dalam membantu pelanggan berbelanja.					
5	Kopi Janji Jiwa memiliki kemasan yang menarik.					
6	Kecermatan karyawan dalam menginformasikan produk yang masih tersedia					

**E. Harga**

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
	Harga kopi yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa terjangkau.					

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



2	Kopi Janji Jiwa sesuai dengan kualitas kopinya.					
3	Bersaing dengan merek kopi lain.					
4	Kopi Janji Jiwa sesuai dengan manfaat yang diperoleh.					

**F. Kepuasan Pelanggan**

No	Keterangan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya akan membeli kembali Kopi Janji Jiwa.					
2	Saya akan membeli saat diperkenalkan produk baru Kopi Janji Jiwa.					
3	Merekomendasikan Kopi Janji Jiwa meskipun harga naik.					
4	Saya akan tetap mengonsumsi Kopi Janji Jiwa meskipun harga naik.					
5	Saya akan selalu memberi masukan kepada Kopi Janji Jiwa.					

**Data Responden  
Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

K1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6
4	5	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4
4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5

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



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

**© Hak cipta milik IB 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 IBKKG.

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



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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



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

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

**Variabel Harga (X2)**

HR1	HR2	HR3	HR4
4	5	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	5	3
4	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
3	4	4	3
4	4	4	4
4	5	4	5
5	3	4	3
4	5	5	4
4	4	4	4
4	3	3	3
4	4	4	4
5	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4
4	4	5	3
4	4	4	4
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	3
2	4	4	2
3	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	2
4	4	4	4
4	4	3	3
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4

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



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

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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





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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

Variabel Kepuasan Pelanggan (X3)

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

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



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

**© Hak cipta 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 menandatangani dan menyebutkan sumber:  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

**© 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 menandatangani dan menyebutkan sumber.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hasil Output

1. Uji Validitas

	KL	HR	KP	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.787)	-0.094	0.038	Reflective	0.073	<0.001
KL2	(0.723)	-0.108	0.118	Reflective	0.074	<0.001
KL3	(0.741)	0.150	-0.007	Reflective	0.073	<0.001
KL4	(0.725)	-0.015	-0.168	Reflective	0.074	<0.001
KL5	(0.786)	-0.003	0.047	Reflective	0.073	<0.001
KL6	(0.748)	0.071	-0.035	Reflective	0.073	<0.001
HR1	0.248	(0.715)	-0.139	Reflective	0.074	<0.001
HR2	-0.008	(0.795)	0.054	Reflective	0.073	<0.001
HR3	-0.252	(0.766)	-0.033	Reflective	0.073	<0.001
HR4	0.030	(0.766)	0.106	Reflective	0.073	<0.001
KP1	0.142	0.069	(0.699)	Reflective	0.074	<0.001
KP2	-0.224	-0.062	(0.799)	Reflective	0.072	<0.001
KP3	0.093	0.057	(0.706)	Reflective	0.074	<0.001
KP4	0.208	0.128	(0.611)	Reflective	0.076	<0.001
KP5	-0.137	-0.141	(0.825)	Reflective	0.072	<0.001

sumber : Output WarpPLS 8.0

2. Uji Reabilitas

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



	KL	HR	KP
R-squared			0.581
Adj. R-squared			0.575
Composite reliab.	0.886	0.846	0.851
Cronbach's alpha	0.846	0.757	0.780
Avg. var. extrac.	0.566	0.579	0.536

### 3. Statistik Deskriptif Setiap Variable

#### a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan

KL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	13	10.0	10.0	11.5
3	77	59.2	59.2	70.8
4	38	29.2	29.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	11.5	11.5	11.5
4	67	51.5	51.5	63.1
5	48	36.9	36.9	100.0
Total	130	100.0	100.0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	16	12.3	12.3	12.3
4	86	66.2	66.2	78.5
5	28	21.5	21.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

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



**C**

**KL4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	21	16.2	16.2	16.9
3	67	51.5	51.5	68.5
4	41	31.5	31.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**KL5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.5	1.5	1.5
2	13	10.0	10.0	11.5
3	70	53.8	53.8	65.4
4	45	34.6	34.6	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**KL6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	17	13.1	13.1	13.1
2	81	62.3	62.3	75.4
3	32	24.6	24.6	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**b. Skor Rata-rata Variabel harga**

**HR1**

1. Dilarang menyalin atau menjiplak isi buku ini atau sebagian dari isinya tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	2	1.5	1.5	1.5
Valid 2	10	7.7	7.7	9.2
3	82	63.1	63.1	72.3
4	36	27.7	27.7	100.0
Total	130	100.0	100.0	

### HR2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	16	12.3	12.3	12.3
Valid 2	66	50.8	50.8	63.1
3	48	36.9	36.9	100.0
Total	130	100.0	100.0	

### HR3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	1	.8	.8	.8
Valid 2	11	8.5	8.5	9.2
3	77	59.2	59.2	68.5
4	41	31.5	31.5	100.0
Total	130	100.0	100.0	

### HR4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	3	2.3	2.3	2.3
Valid 2	18	13.8	13.8	16.2
3	70	53.8	53.8	70.0
4	39	30.0	30.0	100.0
Total	130	100.0	100.0	

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

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





**c. Skor Rata-rata Kepuasan Pelanggan**

**KP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	.8	.8	.8
Valid	6	4.6	4.6	5.4
Valid	72	55.4	55.4	60.8
Valid	51	39.2	39.2	100.0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**KP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	10.0	10.0	10.0
Valid	68	52.3	52.3	62.3
Valid	49	37.7	37.7	100.0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**KP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2.3	2.3	2.3
Valid	81	62.3	62.3	69.2
Valid	40	30.8	30.8	100.0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**KP4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2.3	2.3	2.3
Valid	72	55.4	55.4	68.5
Valid	41	31.5	31.5	100.0

1. Disarankan untuk menyediakan 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.



Total	130	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

**C**

Hak cipta milik ISI KGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**KP5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	10.0	10.0	10.0
	65	50.0	50.0	60.0
	52	40.0	40.0	100.0
Total	130	100.0	100.0	

**d. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator**

**Descriptives**

	Statistic	Std. Error
Mean	4.16	.058
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 4.05 Upper Bound 4.28	
5% Trimmed Mean	4.20	
Median	4.00	
Variance	.431	
Std. Deviation	.657	
Minimum	2	
Maximum	5	
Range	3	
Interquartile Range	1	
Skewness	-.515	.212
Kurtosis	.694	.422
Mean	4.25	.057
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 4.14 Upper Bound 4.37	
5% Trimmed Mean	4.28	
Median	4.00	
Variance	.423	
Std. Deviation	.651	

1. Disarankan untuk meneliti 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 IBKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKGG.



Minimum		3	
Maximum		5	
Range		2	
Interquartile Range		1	
Skewness		-.306	.212
Kurtosis		-.705	.422
Mean		4.09	.051
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.99	
Mean	Upper Bound	4.19	
5% Trimmed Mean		4.10	
Median		4.00	
Variance		.332	
Std. Deviation		.577	
Minimum		3	
Maximum		5	
Range		2	
Interquartile Range		0	
Skewness		.001	.212
Kurtosis		-.001	.422
Mean		4.14	.062
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.02	
Mean	Upper Bound	4.26	
5% Trimmed Mean		4.16	
Median		4.00	
Variance		.492	
Std. Deviation		.702	
Minimum		2	
Maximum		5	
Range		3	
Interquartile Range		1	
Skewness		-.336	.212
Kurtosis		-.431	.422
Mean		4.22	.060
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.10	
Mean	Upper Bound	4.33	
5% Trimmed Mean		4.26	
Median		4.00	
Variance		.465	
Std. Deviation		.682	
Minimum		2	
Maximum		5	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL3

KL4

KL5

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.



Range		3	
Interquartile Range		1	
Skewness		-.597	.212
Kurtosis		.452	.422
Mean		4.12	.053
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.01	
	Upper Bound	4.22	
5% Trimmed Mean		4.13	
Median		4.00	
Variance		.366	
Std. Deviation		.605	
Minimum		3	
Maximum		5	
Range		2	
Interquartile Range		0	
Skewness		-.055	.212
Kurtosis		-.294	.422
Mean		4.17	.055
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.06	
	Upper Bound	4.28	
5% Trimmed Mean		4.21	
Median		4.00	
Variance		.390	
Std. Deviation		.624	
Minimum		2	
Maximum		5	
Range		3	
Interquartile Range		1	
Skewness		-.523	.212
Kurtosis		1.216	.422
Mean		4.25	.058
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.13	
	Upper Bound	4.36	
5% Trimmed Mean		4.27	
Median		4.00	
Variance		.435	
Std. Deviation		.660	
Minimum		3	
Maximum		5	
Range		2	
Interquartile Range		1	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL6

HR1

HR2

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.



	Skewness			-0.312	.212
	Kurtosis			-0.740	.422
	Mean			4.22	.055
	95% Confidence Interval for	Lower Bound		4.11	
	Mean	Upper Bound		4.32	
	5% Trimmed Mean			4.25	
	Median			4.00	
	Variance			.387	
HR3	Std. Deviation			.622	
	Minimum			2	
	Maximum			5	
	Range			3	
	Interquartile Range			1	
	Skewness			-0.378	.212
	Kurtosis			.382	.422
	Mean			4.12	.063
	95% Confidence Interval for	Lower Bound		3.99	
	Mean	Upper Bound		4.24	
	5% Trimmed Mean			4.15	
	Median			4.00	
	Variance			.521	
HR4	Std. Deviation			.722	
	Minimum			2	
	Maximum			5	
	Range			3	
	Interquartile Range			1	
	Skewness			-0.554	.212
	Kurtosis			.269	.422
	Mean			4.33	.053
	95% Confidence Interval for	Lower Bound		4.23	
	Mean	Upper Bound		4.44	
	5% Trimmed Mean			4.38	
	Median			4.00	
	Variance			.363	
KP1	Std. Deviation			.602	
	Minimum			2	
	Maximum			5	
	Range			3	
	Interquartile Range			1	
	Skewness			-0.509	.212
	Kurtosis			.599	.422

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

HR3

HR4

KP1

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



	Mean		4.28	.056
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.17	
	Mean	Upper Bound	4.39	
	5% Trimmed Mean		4.31	
	Median		4.00	
	Variance		.403	
	Std. Deviation		.635	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.307	.212
	Kurtosis		-.657	.422
	Mean		4.24	.050
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.14	
	Mean	Upper Bound	4.34	
	5% Trimmed Mean		4.26	
	Median		4.00	
	Variance		.323	
	Std. Deviation		.568	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.023	.212
	Kurtosis		-.348	.422
	Mean		4.18	.057
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.07	
	Mean	Upper Bound	4.30	
	5% Trimmed Mean		4.21	
	Median		4.00	
	Variance		.415	
	Std. Deviation		.644	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.191	.212
	Kurtosis		-.637	.422
	Mean		4.30	.056
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.19	

KP2

KP3

KP4

KP5

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.



	Mean	Upper Bound	4.41	
	5% Trimmed Mean		4.33	
	Median		4.00	
	Variance		.413	
	Std. Deviation		.643	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.370	.212
	Kurtosis		-.686	.422
	Mean		4.1628	.04259
	95% Confidence Interval for Lower Bound		4.0786	
	Mean	Upper Bound	4.2471	
	5% Trimmed Mean		4.1660	
	Median		4.0000	
	Variance		.236	
	Std. Deviation		.48556	
	Minimum		3.17	
	Maximum		5.00	
	Range		1.83	
	Interquartile Range		.67	
	Skewness		.260	.212
	Kurtosis		-.648	.422
	Mean		4.1865	.04388
	95% Confidence Interval for Lower Bound		4.0997	
	Mean	Upper Bound	4.2734	
	5% Trimmed Mean		4.2009	
	Median		4.2500	
	Variance		.250	
	Std. Deviation		.50030	
	Minimum		3.00	
	Maximum		5.00	
	Range		2.00	
	Interquartile Range		.50	
	Skewness		-.157	.212
	Kurtosis		-.333	.422
	Mean		4.2662	.03958
	95% Confidence Interval for Lower Bound		4.1878	
	Mean	Upper Bound	4.3445	

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 IBIKKGG.

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



5% Trimmed Mean	4.2726	
Median	4.2000	
Variance	.204	
Std. Deviation	.45128	
Minimum	3.40	
Maximum	5.00	
Range	1.60	
Interquartile Range	.60	
Skewness	.028	.212
Kurtosis	-.874	.422

**e. Total Mean dan Interval Setiap Variable**

**Descriptives**

	Statistic	Std. Error
MEAN_K	Mean	4.1628
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.0786
	Mean Upper Bound	4.2471
	5% Trimmed Mean	4.1660
	Median	4.0000
	Variance	.236
	Std. Deviation	.48556
	Minimum	3.17
	Maximum	5.00
	Range	1.83
	Interquartile Range	.67
	Skewness	.260
	Kurtosis	-.648
MEAN_R	Mean	4.1865
	95% Confidence Interval for Lower Bound	4.0997
	Mean Upper Bound	4.2734
	5% Trimmed Mean	4.2009
	Median	4.2500
	Variance	.250
	Std. Deviation	.50030
	Minimum	3.00
	Maximum	5.00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

MEAN\_K

MEAN\_R

1. Dilarang menjiplak atau menyalin atau seluruhnya atau sebagian 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.





Range	2.00	
Interquartile Range	.50	
Skewness	-.157	.212
Kurtosis	-.333	.422
Mean	4.2662	.03958
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.1878
Mean	Upper Bound	4.3445
5% Trimmed Mean	4.2726	
Median	4.2000	
Variance	.204	
Std. Deviation	.45128	
Minimum	3.40	
Maximum	5.00	
Range	1.60	
Interquartile Range	.60	
Skewness	.028	.212
Kurtosis	-.874	.422

f. Total Mean dan Interval Setiap variabel

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.421,  $P < 0.001$   
 Average R-squared (ARS)=0.581,  $P < 0.001$   
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.575,  $P < 0.001$   
 Average block VIF (AVIF)=1.702, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.162, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.571, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
 Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1  
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$   
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

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



## G. Hasil Pengujian Hipotesis

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

