

## LAMPIRAN 1

### PRA KUISIONER

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Endru Go, mahasiswa Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai *PENGARUH ADEQUATE SERVICE DAN DESIRED SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI DKI JAKARTA*

Adapun kriteria untuk mengisi kuesioner ini, yaitu:

1. Berdomisili di DKI Jakarta
2. Pernah menggunakan jasa Gojek

Pengisian kuesioner ini akan memakan waktu sekitar 3 menit. Seluruh data dan jawaban yang dicantumkan hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas waktu dan kesediaannya dalam pengisian kuesioner saya mengucapkan terima kasih.

Dengan Hormat,

Endru Go

#### Profile Responden

Nama Lengkap:

Jenis kelamin

- (1) Pria
- (2) Wanita





Usia anda:

- 17-25 Tahun
- 26-34 Tahun
- 35-43 Tahun
- 44-52 Tahun
- Diatas 52 Tahun

Pekerjaan anda:

- Pelajar
- Mahasiswa
- Ibu rumah tangga
- Pegawai negeri
- Pegawai Swasta
- Professional

### Pernyataan Penelitian

Responden diminta untuk memilih satu saja dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban di atas pernyataan – pernyataan yang di ajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan tidak ada jawaban benar atau salah.

Keterangan:

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

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.



**Pertanyaan Desired Service**

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya Gojek datang mengantar saya datang tepat waktu.					
2	Saya percaya Gojek mengantar saya sampai tujuan dengan aman.					
3	Saya percaya driver Gojek melayani saya dengan baik					
4	Saya memilih Gojek karena mendapatkan pengalaman yang baik sebelumnya					
5	Saya percaya Gojek memenuhi kebutuhan pribadi saya terhadap transportasi yang memadai.					
6	Saya percaya Gojek mampu memenuhi janji-janjinya					
7	Saya percaya Gojek memberikan petunjuk yang jelas dan informatif kepada penumpang.					
8	Saya memilih Gojek karena mendapat informasi dan review yang positif dari teman atau kerabat terdekat.					

**Pertanyaan Adequate service**

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Jasa Gojek mampu mengantarkan saya dengan aman dan tepat waktu dalam kondisi apapun.					
2	Jasa Gojek mampu memberikan banyak alternatif terhadap kebutuhan saya selain kebutuhan transportasi.					
3	Saya langsung dapat menilai pelayanan Gojek secara langsung.					
4	Jasa Gojek terbuka menerima saran dan keluhan dari pelanggan.					
5	Dalam situasi apapun, jasa Gojek dapat diandalkan.					

**Pertanyaan kepuasan pelanggan**

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas karena jasa yang diterima sesuai harapan.					
2	Saya berminat lagi untuk terus menggunakan jasa Gojek sebagai penyedia jasa transportasi.					
3	Saya bersedia merekomendasikan Gojek kepada orang lain.					

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

Penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Kwik Kian Gie School of Business dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## LAMPIRAN 2

### Data Pra-Kuesioner Variabel *Adequate Service*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

No	<i>Adequate service</i>					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	4	5	4	22
2	4	4	4	5	4	21
3	4	4	3	4	4	19
4	4	5	3	5	4	21
5	5	4	5	4	4	22
6	3	4	5	5	4	21
7	5	4	4	4	4	21
8	3	4	3	4	3	17
9	5	5	4	4	5	23
10	5	5	5	5	5	25
11	4	5	4	3	4	20
12	4	5	4	4	4	21
13	5	5	5	5	4	24
14	4	4	4	5	5	22
15	5	4	5	5	3	22
16	4	5	4	5	4	22
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	5	4	4	21
19	3	3	5	4	1	16
20	4	5	5	4	4	22
21	4	4	4	3	3	18
22	5	5	4	4	5	23
23	4	4	2	3	4	17
24	3	5	3	2	1	14
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	5	5	5	23
27	4	5	4	5	4	22
28	4	5	4	5	4	22
29	4	5	5	5	4	23
30	1	3	5	5	3	17
31	5	5	5	4	4	23
32	4	4	5	5	5	23
33	5	5	5	5	5	25

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 3

Data Pra-Kuesioner Variabel *Desired Service*

No	<i>Desired service</i>								Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	5	4	5	4	5	4	5	36
2	4	5	4	5	4	4	5	4	35
3	3	4	3	4	4	3	4	3	28
4	4	5	4	5	4	5	4	5	36
5	5	5	4	5	4	4	5	4	36
6	3	4	4	4	5	4	4	3	31
7	5	5	5	4	4	4	4	4	35
8	4	4	4	4	4	3	4	4	31
9	4	5	4	5	4	4	4	4	34
10	5	5	5	5	5	5	5	3	38
11	4	5	4	3	4	4	5	4	33
12	3	4	4	5	4	4	4	4	32
13	5	5	4	5	5	4	5	5	38
14	4	4	5	5	4	5	4	4	35
15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
16	4	5	4	5	4	5	4	5	36
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	5	3	4	4	4	4	32
19	3	4	4	3	2	3	1	3	23
20	5	4	4	4	4	5	5	5	36
21	4	4	5	3	3	3	4	3	29
22	5	5	5	5	4	4	4	5	37
23	4	4	5	4	5	4	3	4	33
24	3	3	4	1	2	2	2	1	18
25	5	4	5	4	5	5	5	5	38
26	4	4	5	5	5	5	5	3	36
27	4	5	2	5	4	5	3	5	33
28	4	4	4	4	4	3	4	4	31
29	4	5	4	4	5	4	4	4	34
30	3	4	3	4	2	3	2	4	25
31	4	4	4	5	5	4	4	4	34
32	5	5	5	5	5	5	4	5	39
33	5	5	5	5	4	4	5	5	38

© 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. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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

### Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan pelanggan

No	Kepuasan pelanggan			Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	
1	5	4	5	14
2	5	4	5	14
3	3	4	4	11
4	5	5	4	14
5	5	4	4	13
6	4	4	3	11
7	5	5	4	14
8	4	3	3	10
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	4	5	4	13
12	4	4	4	12
13	5	5	5	15
14	4	5	4	13
15	4	5	5	14
16	5	4	5	14
17	5	5	5	15
18	5	4	3	12
19	3	1	3	7
20	4	4	4	12
21	3	3	4	10
22	5	5	4	14
23	4	4	5	13
24	4	1	3	8
25	5	5	5	15
26	4	4	3	11
27	5	4	5	14
28	4	4	3	11
29	4	4	5	13
30	3	4	4	11
31	5	5	4	14
32	5	4	5	14
33	4	5	5	14

© Hak cipta milik

BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## LAMPIRAN 5

### Hasil Output uji Validitas Adequate service

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

#### Correlations

	Jasa Gojek mampu mengantarkan saya dengan aman dan tepat waktu dalam kondisi apapun.	Jasa Gojek mampu memberikan banyak alternatif terhadap kebutuhan saya selain kebutuhan transportasi.	Dalam situasi apapun, jasa Gojek dapat diandalkan.	Adequateservice
Jasa Gojek mampu mengantarkan saya dengan aman dan tepat waktu dalam kondisi apapun.	Pearson Correlation	1	.544**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	33	33	33
Jasa Gojek mampu memberikan banyak alternatif terhadap kebutuhan saya selain kebutuhan transportasi.	Pearson Correlation	.519**	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.002		.038
	N	33	33	33
Dalam situasi apapun, jasa Gojek dapat diandalkan.	Pearson Correlation	.544**	.362*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.038	
	N	33	33	33
Adequateservice	Pearson Correlation	.707**	.519**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000
	N	33	33	33

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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



## LAMPIRAN 6

### Hasil Output uji Validitas Desired Service

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

Hak Cipta

#### Correlations

		Saya percaya Gojek datang mengantar saya datang tepat waktu.	Saya percaya Gojek mengantar saya sampai tujuan dengan aman.	Saya percaya driver Gojek melayani saya dengan baik	Saya memilih Gojek karena mendapatkan pengalaman yang baik sebelumnya	Saya percaya Gojek memenuhi kebutuhan pribadi saya terhadap transportasi yang memadai.	Saya percaya Gojek mampu memenuhi janji-janjinya.	Saya percaya Gojek memberikan petunjuk yang jelas dan informatif kepada penumpang.	Saya memilih Gojek karena mendapat informasi dan review yang positif dari teman atau kerabat terdekat.	Desiredservice
	Pearson Correlation	1	.587**	.527**	.443**	.497**	.556**	.667**	.602**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.010	.003	.001	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.587**	1	.049	.638**	.363*	.543**	.459**	.637**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.787	.000	.038	.001	.007	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.527**	.049	1	.047	.319	.260	.380*	.056	.430*
	Sig. (2-tailed)	.002	.787		.795	.071	.144	.029	.756	.012
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.443**	.638**	.047	1	.562**	.687**	.502**	.666**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.795		.001	.000	.003	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.497**	.363*	.319	.562**	1	.617**	.684**	.395*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.003	.038	.071	.001		.000	.000	.023	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.556**	.543**	.260	.687**	.617**	1	.543**	.652**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.144	.000	.000		.001	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.667**	.459**	.380*	.502**	.684**	.543**	1	.418*	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.029	.003	.000	.001		.015	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.602**	.637**	.056	.666**	.395*	.652**	.418*	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.756	.000	.023	.000	.015		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Pearson Correlation	.813**	.705**	.430*	.784**	.766**	.830**	.800**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33

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

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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





LAMPIRAN 7

Hasil Output uji Validitas Kepuasan pelanggan

Correlations

		Saya puas karena Jasa yang diterima sesuai harapan.	Saya berminat lagi untuk terus menggunakan jasa Gojek sebagai penyedia jasa transportasi.	Saya bersedia merekomendasikan Gojek kepada orang lain.	Kepuasan pelanggan
Saya puas karena Jasa yang diterima sesuai harapan.	Pearson Correlation	1	.498**	.427*	.759**
	Sig. (2-tailed)		.003	.013	.000
	N	33	33	33	33
Saya berminat lagi untuk terus menggunakan jasa Gojek sebagai penyedia jasa transportasi.	Pearson Correlation	.498**	1	.516**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.003		.002	.000
	N	33	33	33	33
Saya bersedia merekomendasikan Gojek kepada orang lain.	Pearson Correlation	.427*	.516**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.013	.002		.000
	N	33	33	33	33
Kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	.759**	.869**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau bagian karya tersebut untuk tujuan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - 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 Uji Reliabilitas Adequate Service

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

## LAMPIRAN 9

### Hasil Output Uji reliabilitas Desired Service

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	8

## LAMPIRAN 10

### Hasil Output Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	3

### © 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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



## LAMPIRAN 11

### Data Profil Responden

(Sebelum *removing Outliers*)

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
2	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
3	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
4	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
5	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
6	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
7	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
8	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
9	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
10	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
11	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
12	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
13	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
14	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
15	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
16	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
17	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
18	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
19	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
20	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
21	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
22	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
23	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
24	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
25	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
26	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
27	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
28	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
29	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
30	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
31	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
32	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
33	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
34	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
35	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
36	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
37	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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





38	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
39	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
40	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
41	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
42	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
43	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
44	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
45	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
46	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
47	Laki-laki	17-25 Tahun	Pelajar
48	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
49	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
50	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
51	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
52	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
53	Laki-laki	26-34 Tahun	Mahasiswa
54	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
55	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
56	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
57	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
58	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
59	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
60	Laki-laki	17-25 Tahun	Pelajar
61	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
62	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
63	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
64	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
65	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
66	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
67	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
68	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
69	Laki-laki	17-25 Tahun	Pegawai swasta
70	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
71	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
72	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
73	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
74	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
75	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
76	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
77	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
78	Perempuan	26-34 Tahun	Pegawai negeri
79	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
80	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



81	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
82	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
83	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
84	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
85	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
86	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
87	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
88	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
89	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
90	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
91	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
92	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
93	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
94	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
95	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
96	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
97	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
98	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
99	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
100	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
101	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
102	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
103	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
104	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
105	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
106	Laki-laki	26-34 Tahun	Pegawai swasta
107	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
108	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
109	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
110	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
111	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
112	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
113	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
114	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
115	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
116	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
117	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
118	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
119	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
120	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
121	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
122	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
123	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



124	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
125	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
126	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
127	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
128	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
129	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
130	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
131	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai negeri
132	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
133	Laki-laki	17-25 Tahun	Pegawai swasta
134	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
135	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
136	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
137	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
138	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



**Data Profil Responden**  
**(Sesudah Removing Outliers)**

**© Hak cipta milik IBKKG (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 IBKKG.

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

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
2	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
3	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
4	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
5	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
6	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
7	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
8	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
9	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
10	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
11	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
12	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
13	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
14	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
15	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
16	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
17	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
18	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
19	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
20	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
21	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
22	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
23	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
24	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
25	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
26	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
27	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
28	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
29	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
30	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
31	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
32	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
33	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
34	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
35	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
36	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa



37	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
38	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
39	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
40	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
41	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
42	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
43	Laki-laki	17-25 Tahun	Pelajar
44	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
45	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
46	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
47	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
48	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
49	Laki-laki	26-34 Tahun	Mahasiswa
50	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
51	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
52	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
53	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
54	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
55	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
56	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
57	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
58	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
59	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
60	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
61	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
62	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
63	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
64	Laki-laki	17-25 Tahun	Pegawai swasta
65	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
66	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
67	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
68	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
69	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
70	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
71	Perempuan	26-34 Tahun	Pegawai negeri
72	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
73	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
74	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
75	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
76	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
77	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
78	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
79	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa

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

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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





80	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
81	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
82	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
83	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
84	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
85	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
86	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
87	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
88	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
89	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
90	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
91	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
92	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
93	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
94	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
95	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
96	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
97	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
98	Laki-laki	26-34 Tahun	Pegawai swasta
99	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
100	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
101	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
102	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
103	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
104	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
105	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
106	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
107	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
108	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
109	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
110	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
111	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
112	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
113	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
114	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
115	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
116	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
117	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai swasta
118	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
119	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
120	Perempuan	17-25 Tahun	Pegawai negeri
121	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
122	Laki-laki	17-25 Tahun	Pegawai swasta

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



123	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
124	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
125	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa

## LAMPIRAN 12

### DATA KUISIONER VARIABEL *ADEQUATE SERVICE*

No	<i>Adequate Service</i>					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	4	5	4	22
2	4	4	4	5	4	21
3	4	4	3	4	4	19
4	4	5	3	5	4	21
5	5	4	5	4	4	22
6	3	4	5	5	4	21
7	5	4	4	4	4	21
8	3	4	3	4	3	17
9	5	5	4	4	5	23
10	5	5	5	5	5	25
11	4	5	4	3	4	20
12	4	5	4	4	4	21
13	5	5	5	5	4	24
14	4	4	4	5	5	22
15	5	4	5	5	3	22
16	4	5	4	5	4	22
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	5	4	4	21
19	4	5	5	4	4	22
20	4	4	4	3	3	18
21	5	5	4	4	5	23
22	4	4	2	3	4	17
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	5	5	5	23
25	4	5	4	5	4	22
26	4	5	4	5	4	22
27	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	4	4	23
29	4	4	5	5	5	23
30	5	5	5	5	5	25
31	4	5	4	5	4	22

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

Hak Cipta Diindungi 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.



32	4	5	4	5	4	22
33	5	5	4	5	4	23
34	5	5	5	5	4	24
35	4	4	5	5	5	23
36	3	4	4	5	5	21
37	5	5	5	4	5	24
38	4	5	5	4	4	22
39	4	5	3	3	4	19
40	5	5	5	5	4	24
41	4	4	5	5	4	22
42	4	4	4	4	4	20
43	4	5	4	5	4	22
44	5	5	5	4	5	24
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	4	5	4	22
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	4	5	4	5	4	22
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	3	19
52	5	4	5	5	5	24
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	4	4	5	23
55	5	5	4	5	4	23
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	3	5	4	4	3	19
59	5	5	5	5	5	25
60	4	5	4	4	5	22
61	4	5	5	5	4	23
62	3	4	5	4	4	20
63	5	5	5	5	5	25
64	5	5	4	4	4	22
65	3	4	4	3	3	17
66	5	4	5	4	5	23
67	5	5	4	4	4	22
68	4	5	5	4	4	22
69	4	4	4	5	5	22
70	5	5	4	4	4	22
71	4	4	5	4	5	22
72	4	5	4	4	3	20
73	5	5	4	4	4	22
74	4	5	4	4	5	22

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

Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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



75	4	5	3	4	4	20
76	4	5	4	5	4	22
77	4	4	4	4	4	20
78	4	3	4	3	3	17
79	5	5	5	5	5	25
80	4	5	5	4	4	22
81	5	5	4	5	5	24
82	5	5	5	5	4	24
83	5	5	5	5	4	24
84	4	4	4	3	4	19
85	5	5	5	5	5	25
86	4	5	5	5	5	24
87	3	3	2	2	3	13
88	3	4	4	4	4	19
89	4	4	4	3	4	19
90	4	5	4	5	4	22
91	4	4	5	5	4	22
92	4	4	4	5	5	22
93	5	4	5	4	5	23
94	4	4	5	4	5	22
95	4	4	4	4	4	20
96	4	5	5	4	5	23
97	5	5	5	4	5	24
98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	5	4	5	23
100	4	5	2	4	5	20
101	4	5	5	5	5	24
102	5	5	5	4	4	23
103	4	5	4	4	5	22
104	5	4	4	5	5	23
105	5	5	5	5	4	24
106	4	5	5	5	5	24
107	4	5	4	5	5	23
108	4	4	4	4	4	20
109	4	5	5	3	5	22
110	4	5	4	5	4	22
111	4	4	5	4	4	21
112	3	4	3	4	4	18
113	5	5	5	5	5	25
114	4	5	4	5	4	22
115	5	5	3	5	4	22
116	4	4	4	4	4	20
117	4	5	4	5	4	22

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan 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.



118	5	5	4	4	4	22
119	4	4	5	4	4	21
120	5	5	4	4	5	23
121	4	5	4	5	4	22
122	5	5	5	5	5	25
123	5	5	4	4	5	23
124	4	5	5	4	4	22
125	4	4	4	5	4	21

LAMPIRAN 13

DATA KUISIONER VARIABEL *DESIRED SERVICE*

	<i>Desired Service</i>							Total
	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	4	5	4	5	4	5	36
2	4	4	5	4	4	5	4	35
3	3	4	4	4	3	4	3	28
4	4	4	5	4	5	4	5	36
5	4	4	5	4	4	5	4	36
6	4	4	4	5	4	4	3	31
7	5	4	4	4	4	4	4	35
8	4	4	4	4	3	4	4	31
9	4	4	5	4	4	4	4	34
10	5	4	5	5	5	5	3	38
11	4	3	4	4	4	5	4	33
12	4	4	5	4	4	4	4	32
13	4	4	5	5	4	5	5	38
14	4	5	5	4	5	4	4	35
15	5	5	5	4	5	5	5	39
16	4	5	5	4	5	4	5	36
17	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	3	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	5	5	5	36
20	4	5	3	3	3	4	3	29
21	5	5	5	4	4	4	5	37
22	4	5	4	5	4	3	4	33
23	4	5	4	5	5	5	5	38
24	4	5	5	5	5	5	3	36
25	5	2	5	4	5	3	5	33
26	4	4	4	4	3	4	4	31
27	5	4	4	5	4	4	4	34
28	4	4	5	5	4	4	4	34
29	5	5	5	5	5	4	5	39
30	5	5	5	4	4	5	5	38
31	5	4	5	4	5	4	5	36
32	5	4	5	4	5	4	5	36
33	5	4	4	5	4	5	4	36
34	5	5	5	5	5	5	4	39
35	4	5	5	5	4	5	5	37
36	5	4	4	4	4	4	4	33
37	4	4	5	4	5	5	5	37
38	4	4	5	5	5	5	4	36
39	4	5	4	4	4	5	4	34
40	4	4	5	5	5	5	5	38
41	4	4	5	4	5	5	4	36
42	4	4	5	5	4	4	4	34
43	4	5	4	5	5	4	5	36
44	5	4	5	5	4	5	4	37
45	5	5	5	5	5	5	5	40
46	4	5	4	5	5	4	5	36
47	5	4	4	4	4	4	4	33
48	5	5	5	5	5	5	5	40
49	4	4	5	4	5	4	5	36
50	5	5	5	5	5	5	5	40

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.

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

Hak Dikpta Dilindungi Undang-undang. Dilarang menyalin, mendistribusikan, memperbanyak, atau menerbitkan sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
**Instansi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

51	3	4	4	4	4	4	5	4	32
52	4	5	5	4	5	5	5	4	37
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	5	5	4	5	5	4	5	5	38
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	4	5	4	4	5	4	5	4	35
61	4	5	4	4	4	3	4	4	33
62	3	4	4	4	4	4	4	4	31
63	5	5	5	5	4	5	5	5	39
64	4	5	5	5	4	3	4	4	34
65	3	4	4	4	3	3	4	3	28
66	4	5	4	5	5	4	4	5	36
67	4	5	5	4	5	4	5	5	38
68	4	4	5	5	5	4	4	4	35
69	4	4	4	4	5	5	4	5	36
70	3	4	3	5	5	4	5	5	34
71	5	5	5	5	5	4	5	5	39
72	3	4	3	4	4	4	3	4	29
73	4	5	4	5	5	5	5	4	37
74	4	4	5	4	5	4	5	5	36
75	4	4	3	4	4	3	3	4	29
76	4	5	4	5	4	5	4	5	36
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	4	5	5	5	5	4	4	4	36
79	3	5	5	5	5	5	5	5	38
80	4	4	4	4	5	4	4	4	33
81	4	4	5	5	4	4	5	5	36
82	5	4	4	5	5	4	4	4	35
83	4	5	5	4	5	5	4	3	35
84	5	4	4	5	5	3	4	5	35
85	5	5	5	2	5	5	5	5	37
86	5	4	4	5	5	4	4	5	36
87	3	5	4	3	3	4	3	3	26
88	4	4	3	4	4	4	4	4	31
89	4	4	3	3	3	4	4	4	29
90	4	5	4	5	4	5	4	5	36
91	5	4	4	5	4	4	4	4	34
92	4	5	5	4	4	4	5	5	36
93	5	4	5	4	5	4	5	4	36
94	4	4	4	4	5	5	4	5	35
95	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	5	5	5	4	5	4	4	4	36
97	5	4	5	4	5	5	4	5	37
98	5	4	4	4	5	5	4	4	35
99	5	4	4	5	5	4	5	4	36
100	4	4	4	3	4	4	4	5	32

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



101	5	5	4	4	5	5	5	4	37
102	4	5	5	5	5	5	5	4	38
103	4	5	5	4	4	5	5	5	37
104	4	4	4	4	4	5	4	5	34
105	4	5	4	5	4	5	5	5	37
106	4	4	4	5	5	4	5	5	36
107	3	4	5	5	5	4	3	5	34
108	4	4	4	4	4	4	4	4	32
109	4	5	4	4	4	5	5	5	36
110	4	5	4	4	5	4	4	5	35
111	4	4	4	5	4	4	5	4	34
112	3	3	3	4	4	4	4	4	29
113	4	5	5	5	5	4	4	5	37
114	4	5	5	5	4	5	5	4	37
115	3	5	4	5	5	5	4	4	35
116	4	4	4	4	3	4	4	4	31
117	4	5	4	5	4	5	4	5	36
118	5	4	4	4	4	5	5	5	36
119	4	5	5	5	4	5	4	4	36
120	4	5	5	5	4	4	4	3	34
121	2	4	4	4	5	4	4	3	30
122	5	5	5	5	5	5	5	5	40
123	5	5	4	4	5	5	4	4	36
124	4	4	4	5	4	4	4	4	33
125	4	5	4	4	4	4	4	4	33

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilatarbelakangi pentingnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

2. Dilatarbelakangi pentingnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:

tanpa izin IBKKG.

2. Dilatarbelakangi pentingnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, dan menyebutkan sumber:

## LAMPIRAN 14

### DATA KUISIONER VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No	Kepuasan pelanggan			Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	
1	5	4	5	14
2	5	4	5	14
3	3	4	4	11
4	5	5	4	14
5	5	4	4	13
6	4	4	3	11
7	5	5	4	14
8	4	3	3	10
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	4	5	4	13
12	4	4	4	12
13	5	5	5	15
14	4	5	4	13
15	4	5	5	14
16	5	4	5	14
17	5	5	5	15
18	5	4	3	12
19	4	4	4	12
20	3	3	4	10
21	5	5	4	14
22	4	4	5	13
23	5	5	5	15
24	4	4	3	11
25	5	4	5	14
26	4	4	3	11
27	4	4	5	13
28	5	5	4	14
29	5	4	5	14
30	4	5	5	14
31	5	4	5	14
32	4	5	4	13
33	4	5	4	13
34	5	5	4	14
35	4	4	5	13
36	5	5	3	13

© 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.





37	5	5	5	15
38	5	5	5	15
39	5	4	5	14
40	4	4	4	12
41	5	4	5	14
42	4	4	4	12
43	5	4	5	14
44	4	5	5	14
45	5	5	5	15
46	5	4	5	14
47	4	4	4	12
48	5	5	5	15
49	5	4	5	14
50	5	5	5	15
51	4	4	4	12
52	5	5	4	14
53	5	5	5	15
54	5	4	5	14
55	4	4	4	12
56	5	5	5	15
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	5	5	5	15
60	4	5	4	13
61	4	5	5	14
62	4	4	4	12
63	4	5	5	14
64	5	4	4	13
65	3	3	3	9
66	4	4	5	13
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15
69	4	4	4	12
70	4	4	5	13
71	5	5	5	15
72	4	4	4	12
73	5	5	4	14
74	5	5	5	15
75	4	4	4	12
76	5	4	5	14
77	4	4	4	12
78	4	4	3	11
79	5	4	4	13

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan 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.



80	5	5	5	15
81	4	5	5	14
82	5	4	4	13
83	5	5	3	13
84	4	5	5	14
85	5	5	5	15
86	5	5	5	15
87	3	3	3	9
88	4	4	3	11
89	3	3	3	9
90	5	4	5	14
91	4	5	5	14
92	4	5	5	14
93	4	5	4	13
94	4	4	5	13
95	5	5	5	15
96	5	5	4	14
97	5	5	5	15
98	4	5	5	14
99	5	5	4	14
100	4	5	5	14
101	4	5	5	14
102	5	5	5	15
103	5	5	5	15
104	4	4	5	13
105	5	5	4	14
106	4	5	5	14
107	4	4	5	13
108	4	4	4	12
109	4	5	4	13
110	4	5	4	13
111	4	5	5	14
112	4	4	4	12
113	4	4	5	13
114	4	4	5	13
115	4	5	4	13
116	4	4	4	12
117	5	4	5	14
118	5	5	5	15
119	4	5	4	13
120	5	4	4	13
121	4	4	4	12
122	5	5	5	15

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan 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.



123	4	5	4	13
124	4	5	4	13
125	4	4	4	12

### LAMPIRAN 15

#### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel (*Adequate Service*)

**One-Sample Test**  
Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
as1	80.373	124	.000	4.30400	4.1980	4.4100
as2	99.719	124	.000	4.62400	4.5322	4.7158
as5	80.177	124	.000	4.31200	4.2056	4.4184

### LAMPIRAN 16

#### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel (*Desired Service*)

**One-Sample Test**  
Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ds1	72.513	124	.000	4.20000	4.0854	4.3146
ds2	94.849	124	.000	4.52000	4.4257	4.6143
ds3	78.139	124	.000	4.32800	4.2184	4.4376
ds4	79.517	124	.000	4.48000	4.3685	4.5915
ds5	86.578	124	.000	4.44800	4.3463	4.5497
ds6	79.347	124	.000	4.36000	4.2512	4.4688
ds7	84.746	124	.000	4.37600	4.2738	4.4782
ds8	77.570	124	.000	4.376	4.26	4.49

### LAMPIRAN 17

#### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-rata Variabel (*KepuasanPelanggan*)

**One-Sample Test**  
Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
kp1	86.520	124	.000	4.43200	4.3306	4.5334
kp2	86.790	124	.000	4.47200	4.3700	4.5740
kp3	74.588	124	.000	4.42400	4.3066	4.5414

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



## LAMPIRAN 18

### Hasil Output Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30637564
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.057
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## LAMPIRAN 19

### Hasil Output Uji Multikolinearitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.227	.339		.670	.504		
	desiredservice	.634	.105	.505	6.071	.000	.518	1.929
	adequateservice	.325	.088	.306	3.680	.000	.518	1.929

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

## LAMPIRAN 20

### Hasil Output Uji Heteroskedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	.559	.217		2.583	.011		
	desiredservice	.009	.067	.017	.134	.894	.518	1.929
	adequateservice	-.083	.056	-.182	-1.472	.144	.518	1.929

a. Dependent Variable: absres

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 21

### Hasil Output Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.227	.339		.670	.504		
desiredservice	.634	.105	.505	6.071	.000	.518	1.929
adequateservice	.325	.088	.306	3.680	.000	.518	1.929

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

## LAMPIRAN 22

### Hasil Output Uji Koefisien Determinan R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 <sup>a</sup>	.563	.556	.30888

a. Predictors: (Constant), adequateservice, desiredservice

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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