



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/i,

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Andrea Cindy, mahasiswi Universitas Kwik Kian Gie School of Business dari Jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mall Kelapa Gading". Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan karya akhir/skripsi. Berikut kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini: Pernah mengonsumsi Produk Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading. Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i tanpa adanya paksaan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

#### Bagian I: Screening

1. Apakah anda pernah mengonsumsi Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading?
  - Ya
  - Tidak, (Mohon Berhenti Sampai Disini)

#### Bagian II: Identitas Responden

Pada bagian ini, anda diminta untuk mengisi pilihan yang sesuai dengan diri anda berdasarkan pertanyaan berikut:

1. Nama Lengkap:
2. Email:

1. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
Penyalinan atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



3. Jenis Kelamin:

Laki – laki

Perempuan

4. Usia :

17 – 21 Tahun

22 – 26 Tahun

27 – 31 Tahun

> 31 Tahun

5. Pekerjaan :

Pelajar / Mahasiswa

Karyawan / Wirausaha

Ibu Rumah Tangga

Other....

Bagian III: Pertanyaan 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. Berikan tanda (●) pada pendapat yang Anda anggap sesuai.

Keterangan:

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

Tidak Setuju (TS): 2

Cukup Setuju (CS): 3

Setuju (S): 4

Sangat Setuju (SS): 5

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



## 1. Kualitas Produk

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Kopi Kenangan mempunyai pilihan ukuran minuman yang sesuai dengan selera anda					
2	Kopi Kenangan memiliki banyak pilihan varian rasa					
3	Kopi Kenangan menyediakan bahan pelengkap (seperti gula aren, sultan boba, grass jelly, marie regal, oreo, dan coconut jelly)					
4	Kopi Kenangan dapat mempertahankan kualitas produknya					
5	Kopi Kenangan menyajikan kopi sesuai dengan kriteria yang di pesan					
6	Kopi Kenangan memiliki kualitas yang sesuai dengan yang ditawarkan					
7	Minuman Kopi Kenangan memiliki daya tahan cukup lama					
8	Kopi Kenangan memberikan variasi minuman yang sesuai dengan keinginan pelanggan					

## 2. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan Kopi Kenangan memberikan layanan yang tepat waktu					
2	Karyawan Kopi Kenangan bersikap ramah kepada pelanggan					
3	Karyawan Kopi Kenangan dapat menangani masalah pelanggan					
4	Karyawan Kopi Kenangan dapat menjawab pertanyaan dari pelanggan					
5	Karyawan Kopi Kenangan teliti dalam melayani pelanggan					
6	Karyawan Kopi Kenangan sigap dalam melayani pelanggan saat dibutuhkan					
7	Karyawan Kopi Kenangan menanggapi permintaan kebutuhan dari pelanggan					
8	Karyawan Kopi Kenangan dapat dipercaya dalam melayani pelanggan					
9	Karyawan Kopi Kenangan bersikap sopan kepada pelanggan					
10	Karyawan Kopi Kenangan bersedia menerima kritik dan saran dari pelanggan					
11	Karyawan Kopi Kenangan dapat memahami kebutuhan pelanggan					

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	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
12	Karyawan Kopi Kenangan menjaga kebersihan peralatan					
13	Fasilitas yang tersedia di kedai Kopi Kenangan cukup menarik					
14	Karyawan Kopi Kenangan selalu berpenampilan rapi dan menarik					

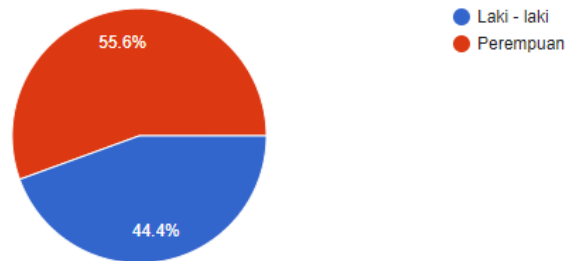
### 3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya merasa puas dengan produk Kopi Kenangan dan akan kembali membeli produk Kopi Kenangan					
2	Saya membeli produk terbaru dari Kopi Kenangan					
3	Saya berbicara hal yang baik mengenai Kedai Kopi Kenangan dan produknya					
4	Saya akan membeli Kopi Kenangan meskipun mengetahui jika harga Kopi Kenangan lebih tinggi dibanding produk kopi lain					
5	Saya memberikan saran kepada Kopi Kenangan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan					

### Lampiran 2: Profil Responden

#### Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin  
135 responses



Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki – Laki	60	44,4%
Perempuan	75	55,6%

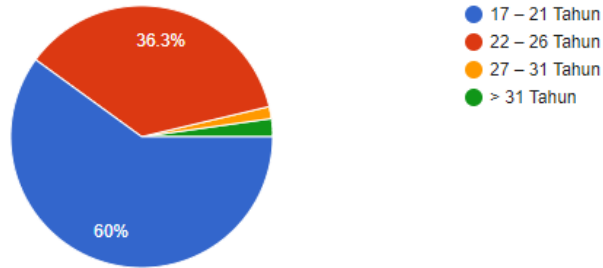
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang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

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



### Profil Responden Berdasarkan Usia

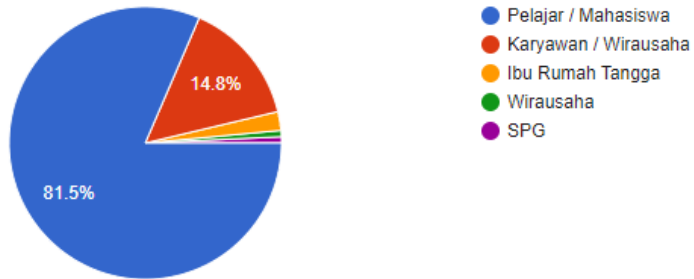
Usia  
135 responses



Usia	Frequency	Percent
17 – 21 Tahun	81	60%
22 – 26 Tahun	49	36,3%
27 – 31 Tahun	2	1,5%
>31 Tahun	3	2,2%

### Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan  
135 responses



Pekerjaan	Frequency	Percent
Pelajar / Mahasiswa	110	81,5%
Karyawan / Wirausaha	20	14,8%
Ibu Rumah Tangga	3	2,2%
Wirausaha	1	0,7%
SPG	1	0,7%

**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: Data Kuesioner 30 Responden

#### 1. Kualitas Produk

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8
1.	1	1	1	1	1	1	1	1
2.	5	4	5	4	5	5	4	4
3.	4	4	4	5	5	5	4	5
4.	5	5	5	4	5	5	5	4
5.	5	4	5	4	5	4	5	4
6.	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	4	4	4	5	5	5	4	4
8.	4	5	5	5	5	5	5	5
9.	4	4	4	3	4	4	3	4
10.	4	5	4	5	4	5	4	5
11.	5	5	4	4	4	5	4	4
12.	4	4	4	4	5	4	4	5
13.	5	3	4	4	4	5	3	5
14.	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	4	4	4	4	4	4	4	4
16.	4	5	5	5	5	4	4	4
17.	5	5	5	5	5	5	3	4
18.	4	5	3	4	5	5	4	5
19.	5	4	4	4	3	5	5	4
20.	5	5	5	4	4	5	4	4
21.	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	5	5	5	4	5	4	5
23.	1	1	1	1	1	1	1	1
24.	4	5	4	5	3	5	5	5
25.	4	4	4	4	4	4	4	4
26.	4	4	5	5	4	4	4	4
27.	4	4	4	5	5	5	5	5
28.	5	5	5	4	4	4	5	5
29.	5	5	5	5	5	5	4	4
30.	4	4	4	4	4	4	4	4

#### 2. Kualitas Layanan

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
3.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4.	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
8.	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5



9.	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
10.	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13.	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4
14.	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
15.	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
18.	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	5
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20.	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
21.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3
22.	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4
23.	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
24.	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26.	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

### 3. Kepuasan Pelanggan

No	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
1.	1	1	1	1	1
2.	5	5	4	4	5
3.	5	4	5	4	4
4.	5	5	4	5	5
5.	5	5	5	5	5
6.	4	4	4	4	4
7.	4	4	4	5	5
8.	5	5	5	5	5
9.	2	2	2	2	2
10.	4	5	4	5	4
11.	5	5	4	5	5
12.	4	4	4	4	4
13.	5	5	5	5	5
14.	4	4	5	5	4
15.	4	4	4	4	4
16.	4	4	4	5	5
17.	1	1	1	1	1
18.	5	5	5	5	5
19.	5	4	5	5	5
20.	4	5	4	4	4
21.	2	2	2	2	2



22.	4	4	4	4	4
23.	1	1	1	1	1
24.	4	5	4	5	5
25.	2	2	2	2	2
26.	5	4	4	4	5
27.	2	2	2	2	2
28.	5	5	4	4	4
29.	1	1	1	1	1
30.	4	4	5	5	5

**Lampiran 4: Data Kuesioner 135 Responden**

**1. Kualitas Produk**

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8
1.	4	5	3	3	3	3	3	4
2.	5	5	5	5	3	4	5	5
3.	4	5	4	4	4	5	4	5
4.	5	4	5	4	4	4	4	4
5.	5	5	5	3	3	5	5	3
6.	4	4	4	4	3	4	4	4
7.	5	4	3	5	5	4	5	5
8.	4	4	4	4	3	3	3	3
9.	4	4	3	2	2	4	2	2
10.	4	1	2	2	1	1	1	1
11.	3	5	3	3	3	3	4	4
12.	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	4	4	4	4	4	4	2	4
14.	3	4	5	5	5	3	3	3
15.	3	4	5	5	4	5	4	5
16.	4	4	4	4	4	4	4	4
17.	5	5	5	5	5	4	4	4
18.	2	5	5	4	4	3	5	4
19.	3	5	3	2	2	3	3	5
20.	3	5	5	5	5	3	4	4
21.	3	3	4	4	4	3	4	5
22.	5	5	5	5	5	5	5	5
23.	3	4	4	5	5	5	5	4
24.	3	3	1	3	3	3	3	3
25.	2	3	4	4	3	4	4	4
26.	3	2	2	2	4	3	3	3
27.	3	5	5	4	4	3	3	3
28.	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	4	5	4	4	5	5	5	5
30.	3	5	5	3	3	4	4	4
31.	3	4	4	5	4	5	5	4
32.	4	4	3	4	4	4	4	3

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.





33.	3	5	5	5	5	3	4	5
34.	3	3	4	4	4	4	5	5
35.	2	2	2	2	2	2	2	2
36.	5	5	5	5	4	5	4	4
37.	3	3	3	3	3	3	3	3
38.	4	3	3	4	4	4	4	5
39.	5	5	5	5	5	5	5	5
40.	3	3	3	3	3	3	3	3
41.	3	4	4	4	4	4	4	4
42.	2	5	5	2	2	5	2	3
43.	5	5	5	5	5	5	5	5
44.	2	4	4	4	4	4	3	4
45.	5	5	5	5	5	5	5	5
46.	2	4	4	4	4	4	4	4
47.	2	4	4	4	4	4	4	4
48.	2	4	4	4	4	4	4	4
49.	2	2	2	2	2	2	2	2
50.	3	3	3	3	2	2	1	2
51.	3	3	3	4	4	5	5	3
52.	5	5	5	2	2	2	2	5
53.	5	5	5	3	3	2	5	5
54.	5	5	5	5	5	5	5	5
55.	1	5	5	5	5	5	2	3
56.	5	5	5	5	3	3	3	3
57.	5	5	5	5	5	5	4	5
58.	3	3	3	4	3	4	3	4
59.	4	5	3	4	4	5	5	4
60.	2	2	4	5	4	3	3	3
61.	5	5	5	5	5	5	5	3
62.	5	5	4	5	5	5	3	3
63.	4	5	4	4	4	4	3	5
64.	5	2	2	2	2	5	5	5
65.	5	5	4	4	5	4	5	5
66.	4	4	5	5	3	3	2	2
67.	5	5	5	4	4	4	4	4
68.	4	4	4	3	3	3	3	4
69.	4	5	3	3	4	3	3	4
70.	5	5	4	5	5	4	4	4
71.	3	3	5	3	5	2	4	3
72.	3	3	3	3	3	3	4	4
73.	4	2	5	4	5	4	4	4
74.	4	5	5	5	5	5	3	5
75.	5	5	5	5	5	4	4	4
76.	2	2	2	2	2	2	2	5
77.	5	5	5	5	5	5	4	4
78.	2	2	2	2	2	2	5	5
79.	5	5	4	5	5	5	4	5
80.	5	5	3	3	4	4	3	5

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.



81.	4	5	3	5	5	5	5	5
82.	5	5	5	5	5	5	4	5
83.	5	4	4	4	4	4	4	4
84.	4	4	4	4	4	4	3	2
85.	4	5	4	4	5	5	4	5
86.	5	5	5	4	5	4	4	4
87.	5	4	4	4	5	5	5	4
88.	4	5	5	4	4	4	3	3
89.	5	5	5	5	5	5	5	5
90.	5	5	5	5	5	5	5	5
91.	5	5	5	5	5	5	5	5
92.	3	3	3	3	3	3	3	3
93.	4	3	3	3	4	3	4	4
94.	4	5	4	4	5	4	5	4
95.	5	5	5	5	5	5	5	5
96.	4	5	4	5	4	5	4	3
97.	5	5	5	5	5	5	5	5
98.	5	5	5	5	5	5	2	5
99.	5	5	5	4	4	5	4	5
100.	4	4	5	4	4	4	4	4
101.	3	4	3	3	3	3	3	3
102.	5	5	5	5	4	4	5	4
103.	3	5	5	4	3	4	3	5
104.	4	4	5	5	5	4	3	4
105.	4	4	4	5	4	5	4	4
106.	4	4	3	3	3	5	5	5
107.	4	4	5	5	5	3	3	3
108.	4	4	4	3	3	2	1	4
109.	4	4	5	5	5	4	5	4
110.	5	5	5	4	4	4	5	5
111.	5	5	5	4	4	4	4	4
112.	4	4	4	5	5	5	5	5
113.	5	5	5	4	5	4	4	5
114.	4	4	4	4	4	4	4	4
115.	5	4	5	4	4	4	4	5
116.	4	4	4	4	4	4	4	4
117.	3	3	3	3	3	3	3	3
118.	4	4	4	3	5	4	3	4
119.	5	3	3	3	3	3	3	3
120.	4	4	5	4	4	4	3	4
121.	4	4	4	5	5	5	4	4
122.	5	5	4	4	5	4	4	5
123.	5	5	5	5	5	5	5	5
124.	2	2	2	2	2	2	2	2
125.	5	5	4	4	4	4	3	3
126.	4	5	5	4	5	4	3	5
127.	4	3	5	5	5	4	4	3
128.	4	4	4	4	5	4	5	5

d. 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.



129.	5	5	4	5	5	4	4	5
130.	5	5	4	4	5	4	5	4
131.	4	4	3	3	4	5	4	3
132.	4	4	5	5	5	4	4	5
133.	3	3	4	5	3	4	4	4
134.	4	4	3	3	3	4	5	4
135.	4	3	3	4	5	4	4	4

2. Kualitas Layanan

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14
1.	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	5	2	4
2.	5	5	5	2	2	2	5	3	4	4	5	4	4	4
3.	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5
5.	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6.	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4
7.	3	4	4	5	4	2	2	4	5	2	5	4	5	2
8.	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
9.	2	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4
10.	1	2	1	3	3	1	3	3	1	2	1	4	4	3
11.	5	2	5	4	5	4	5	1	2	2	2	4	2	1
12.	5	4	4	2	2	2	2	5	5	2	4	5	3	5
13.	5	5	4	4	2	4	5	2	2	3	5	3	3	5
14.	3	3	2	4	2	2	4	4	3	2	5	3	2	5
15.	4	2	5	5	4	2	2	5	2	5	4	5	2	5
16.	5	4	5	2	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5
17.	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
18.	5	5	5	3	3	3	3	2	5	2	5	5	5	5
19.	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
20.	5	2	3	3	3	3	2	2	5	2	2	5	4	4
21.	3	3	5	4	4	2	2	2	4	2	4	5	5	5
22.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24.	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4
25.	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5
26.	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4
27.	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
30.	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	3	3
31.	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
32.	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
33.	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
34.	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5
35.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36.	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4



37.	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39.	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
40.	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
41.	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5
42.	3	3	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4
43.	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
44.	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45.	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4
46.	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47.	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3
48.	4	5	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
49.	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
50.	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3
51.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
52.	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	2	4	5
53.	5	5	5	5	4	2	2	5	5	2	5	5	3	4
54.	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5
55.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
56.	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4
57.	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
58.	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59.	5	5	5	5	5	3	5	2	2	2	2	2	2	2
60.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
61.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62.	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
63.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4
64.	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2
65.	5	5	5	4	5	4	4	2	3	4	2	5	5	5
66.	4	5	4	4	5	4	4	5	1	5	2	5	5	5
67.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3
68.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
69.	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	5	4	5
70.	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	2	5	4	5
71.	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
72.	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	2	4
73.	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3
74.	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5
75.	4	4	5	5	5	1	2	3	3	2	2	4	4	4
76.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
77.	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	2	5
78.	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	2	4
79.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4
80.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5
81.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
82.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
84.	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5

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.



85.	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5
86.	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5
87.	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5
88.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
89.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5
90.	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
91.	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
92.	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4
93.	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
94.	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5
95.	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3
96.	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4
97.	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
98.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
99.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
101.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5
102.	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5
103.	5	5	1	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5
104.	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
105.	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4
106.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
107.	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
108.	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4
109.	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5
110.	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4
111.	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5
112.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113.	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4
114.	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	2	4
115.	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
116.	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4
117.	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
118.	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	3	2	3	3
119.	4	1	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4
120.	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
121.	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
122.	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
123.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124.	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
125.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
126.	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
127.	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128.	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	3
129.	4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	3	4	5
130.	4	3	2	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5
131.	4	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1
132.	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5

a. Penguatipar hanya untuk kepentingan perbandingan, penentuan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguatipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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

Kwik Kian Gie School of Business



133.	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	5	5	3	5
134.	2	2	2	2	2	3	5	3	3	5	3	3	3	3
135.	4	5	3	2	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3

### 3. Kepuasan Pelanggan

No	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
1.	5	5	5	5	5
2.	5	5	5	4	4
3.	4	5	5	5	1
4.	5	4	5	4	5
5.	4	4	4	3	1
6.	4	4	5	4	4
7.	5	2	4	4	1
8.	5	2	4	4	4
9.	5	4	3	2	1
10.	4	1	2	1	1
11.	5	1	5	5	1
12.	5	5	4	4	1
13.	5	4	4	5	4
14.	4	3	2	4	3
15.	5	5	5	5	5
16.	4	5	5	4	1
17.	5	5	4	4	4
18.	5	5	5	5	5
19.	4	4	5	4	4
20.	4	4	4	4	4
21.	5	5	4	4	4
22.	5	5	5	5	2
23.	4	4	5	5	2
24.	4	4	4	4	4
25.	5	5	4	5	2
26.	4	4	5	4	4
27.	4	2	4	2	2
28.	5	4	5	5	3
29.	3	5	5	5	3
30.	5	5	5	3	2
31.	5	5	4	4	5
32.	4	4	4	4	5
33.	5	5	4	4	3
34.	4	4	5	5	3
35.	4	4	3	3	4
36.	5	4	5	4	5
37.	4	2	2	5	4
38.	5	5	5	5	5
39.	4	3	4	3	3
40.	4	3	3	3	3

1. Dilarang mengutip hak cipta dan/atau hak kekayaan intelektual orang lain.
- a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan 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.



41.	4	4	4	4	4
42.	4	3	3	2	3
43.	5	5	5	3	3
44.	4	4	4	4	4
45.	3	4	2	3	3
46.	4	4	4	4	4
47.	3	3	3	3	3
48.	4	5	4	4	4
49.	3	3	3	3	3
50.	4	4	4	5	3
51.	4	3	3	3	4
52.	4	5	4	5	5
53.	3	5	5	5	4
54.	5	4	4	4	4
55.	4	5	5	4	3
56.	5	5	4	4	5
57.	4	4	5	4	4
58.	4	4	4	4	4
59.	2	2	5	5	5
60.	4	4	4	4	5
61.	5	5	5	5	5
62.	4	4	5	4	2
63.	5	5	5	5	2
64.	2	2	5	5	3
65.	4	4	5	5	3
66.	4	3	5	4	5
67.	3	3	5	4	4
68.	3	3	4	4	4
69.	3	3	4	3	3
70.	3	3	4	4	4
71.	5	3	5	5	5
72.	4	3	5	4	5
73.	5	3	4	4	5
74.	3	3	5	3	3
75.	4	3	4	4	2
76.	3	3	4	4	4
77.	3	3	5	4	5
78.	5	4	5	4	4
79.	3	3	4	3	4
80.	4	4	4	3	3
81.	3	3	3	3	3
82.	5	5	5	5	5
83.	4	3	5	4	5
84.	4	5	4	5	4
85.	4	4	5	4	4
86.	5	5	4	4	5
87.	5	4	4	5	4
88.	4	3	3	3	4

d. Pengutipannya 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.



89.	5	5	5	5	5
90.	4	5	4	5	5
91.	5	5	5	5	5
92.	4	4	5	5	4
93.	4	4	4	4	3
94.	4	4	4	5	5
95.	3	3	4	3	4
96.	5	5	4	4	4
97.	5	4	5	3	5
98.	5	2	5	2	4
99.	4	4	5	5	5
100.	4	2	4	2	4
101.	5	5	4	3	4
102.	4	4	4	5	5
103.	2	1	3	1	3
104.	4	3	3	2	3
105.	4	4	4	3	4
106.	4	4	4	4	3
107.	4	4	4	4	4
108.	5	5	5	5	3
109.	4	4	5	4	3
110.	4	3	4	4	5
111.	3	4	4	4	4
112.	5	5	5	5	5
113.	5	5	4	5	5
114.	4	2	3	3	2
115.	5	4	4	4	4
116.	5	5	3	4	4
117.	4	3	3	3	3
118.	3	3	3	3	3
119.	4	3	3	3	4
120.	5	4	4	4	3
121.	4	4	4	4	4
122.	4	4	4	2	3
123.	5	5	5	5	5
124.	4	5	3	4	4
125.	5	5	3	3	3
126.	5	4	3	2	5
127.	3	3	4	4	5
128.	5	4	4	4	4
129.	5	5	5	5	4
130.	4	4	5	5	4
131.	5	5	4	4	4
132.	4	4	5	3	4
133.	4	4	3	4	5
134.	3	5	4	4	5
135.	4	4	4	5	5

a. Pengutipannya 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.





## Lampiran 5: Hasil Output Validitas Reliabilitas

### 1. Kualitas Produk

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	8

#### Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KE1	29.20	41.200	.856	.960
KE2	29.17	40.351	.885	.959
KE3	29.20	40.648	.870	.959
KE4	29.20	40.510	.882	.959
KE5	29.20	40.855	.820	.962
KE6	29.00	40.069	.907	.957
KE7	29.40	41.421	.822	.962
KE8	29.20	41.200	.856	.960

### 2. Kualitas Layanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	14

#### Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	55.93	121.444	.878	.979
KL2	55.83	120.833	.896	.978
KL3	56.20	121.890	.832	.979
KL4	56.00	120.759	.890	.978
KL5	56.00	120.966	.844	.979

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.





## Lampiran 6: Hasil Output Analisis Deskriptif

### 1. Kualitas Produk

**Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Perindikator Kualitas Produk**

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
KP1	135	1.00	5.00	3.9037
KP2	135	1.00	5.00	4.1704
KP3	135	1.00	5.00	4.0963
KP4	135	2.00	5.00	4.0148
KP5	135	1.00	5.00	4.0074
KP6	135	1.00	5.00	3.9630
KP7	135	1.00	5.00	3.8222
KP8	135	1.00	5.00	4.0444
Valid N (listwise)	135			

**Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Kualitas Produk**

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
MEAN_KP	135	1.25	5.00	4.0028
Valid N (listwise)	135			

**Tabel Confidence Interval Perindikator Kualitas Produk**

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	42.906	134	.000	3.90370	3.7238	4.0837
KP2	49.370	134	.000	4.17037	4.0033	4.3374
KP3	48.745	134	.000	4.09630	3.9301	4.2625
KP4	48.894	134	.000	4.01481	3.8524	4.1772

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KP5	46.738	134	.000	4.00741	3.8378	4.1770
KP6	48.899	134	.000	3.96296	3.8027	4.1233
KP7	43.804	134	.000	3.82222	3.6496	3.9948
KP8	51.008	134	.000	4.04444	3.8876	4.2013

**Tabel Confidence Interval Kualitas Produk**

**One-Sample Test**

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MEAN KP	64.056	134	.000	4.00278	3.8792	4.1264

**2. Kualitas Layanan**

**Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Perindikator Kualitas Layanan**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
KL1	135	1.00	5.00	4.1037
KL2	135	1.00	5.00	4.1778
KL3	135	1.00	5.00	3.8815
KL4	135	1.00	5.00	3.9556
KL5	135	1.00	5.00	3.8815
KL6	135	1.00	5.00	3.8296
KL7	135	1.00	5.00	3.9630
KL8	135	1.00	5.00	3.9481
KL9	135	1.00	5.00	4.0370
KL10	135	1.00	5.00	3.7407
KL11	135	1.00	5.00	3.8074
KL12	135	1.00	5.00	3.9852
KL13	135	1.00	5.00	3.7407
KL14	135	1.00	5.00	4.1037
Valid N (listwise)	135			

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





3. Kepuasan Pelanggan

**Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Perindikator Kepuasan Pelanggan**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
KPL1	135	1.00	5.00	4.1926
KPL2	135	1.00	5.00	3.8741
KPL3	135	2.00	5.00	4.1926
KPL4	135	1.00	5.00	3.9333
KPL5	135	1.00	5.00	3.7333
Valid N (listwise)	135			

**Tabel Hasil Rata-Rata Hitung Kepuasan Pelanggan**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
MEAN_KP	135	1.20	5.00	3.9852
Valid N (listwise)	135			

**Tabel Confidence Interval Perindikator Kepuasan Pelanggan**

**One-Sample Test**

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KPL1	54.516	134	.000	4.19259	4.0405	4.3447
KPL2	44.869	134	.000	3.87407	3.7033	4.0448
KPL3	63.447	134	.000	4.19259	4.0619	4.3233
KPL4	48.619	134	.000	3.93333	3.7733	4.0933
KPL5	38.926	134	.000	3.73333	3.5436	3.9230

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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya. Penyalinan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



**Tabel Confidence Interval Kepuasan Pelanggan**

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

**One-Sample Test**

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MEAN KPI	72.426	134	.000	3.98519	3.8764	4.0940

**Lampiran 7: Hasil Pengujian Asumsi Klasik**

**1. Hasil Uji Normalitas Residual**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
		135
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.78620556
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.082
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.161
Point Probability		.000

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

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 IBI KKKG.

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



## 2. Hasil Uji Multikolinearitas

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

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.849	1.737		5.095	.000		
X1	.135	.044	.246	3.087	.002	.906	1.104
X2	.122	.027	.355	4.456	.000	.906	1.104

a. Dependent Variable: Y

## 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Correlations**

		X1	X2	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.333**	-.072
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.405
		N	135	135	135
X2		Correlation Coefficient	.333**	1.000	.018
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.832
		N	135	135	135
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	-.072	.018	1.000
		Sig. (2-tailed)	.405	.832	.
		N	135	135	135

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

## Lampiran 8: Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	329.025	2	164.513	20.876	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1040.234	132	7.881		
	Total	1369.259	134			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1





Lampiran 9: Hasil Uji t

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

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.849	1.737		5.095	.000	
1	X1	.135	.044	.246	3.087	.002	.906
1	X2	.122	.027	.355	4.456	.000	.906

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 10: hasil Uji R<sup>2</sup>

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 <sup>a</sup>	.240	.229	2.80723

a. Predictors: (Constant), X2, X1

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



**Lampiran 11: Tabel R**

**Tabel r untuk df = 101 - 150**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

**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.



Lampiran 12: Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 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 13: Hasil Pengecekan Turnitin

Turnitin bahan andrea

---

ORIGINALITY REPORT

19%	17%	5%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

1	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	8%
2	katalog.ukdw.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
4	binus.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
7	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
8	digilib.yarsi.ac.id Internet Source	<1%
9	journal.uc.ac.id Internet Source	<1%

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



10	repository.uhn.ac.id Internet Source	<1 %
11	media.neliti.com Internet Source	<1 %
12	lifestyle.sindonews.com Internet Source	<1 %
13	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %
14	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
15	library.binus.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1 %
17	etd.ummy.ac.id Internet Source	<1 %
18	repo.undiksha.ac.id Internet Source	<1 %
19	widuri.raharja.info Internet Source	<1 %
20	ejournal.stiemj.ac.id Internet Source	<1 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
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.



21	<a href="http://kc.umn.ac.id">kc.umn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
23	<a href="http://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
25	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	<1 %
26	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
27	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
28	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://dspace.library.uph.edu:8080">dspace.library.uph.edu:8080</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://beritasatimedia.cld.bz">beritasatimedia.cld.bz</a> Internet Source	<1 %
31	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
32	<a href="http://repository.unmuhjember.ac.id">repository.unmuhjember.ac.id</a>	

Hak cipta Dilindungi Undang-undang  
Hak milik Intelektual (Informasi Bisnis dan Matematika 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.



	sabrina-ferbella.blogspot.co.id Internet Source	<1 %
	www.grab.com Internet Source	<1 %
	www.inews.id Internet Source	<1 %
	123dok.com Internet Source	<1 %
	baliindonesia.co.id Internet Source	<1 %
	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
	www.scribd.com Internet Source	<1 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Exclude quotes On Exclude matches Off  
Exclude bibliography On

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.