

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Yth. Saudara/i responden,

Dalam rangka adanya penelitian untuk kebutuhan penyusunan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AUTOGLAZE CARWASH KELAPA GADING**", maka saya,

Nathaniel William selaku mahasiswa tingkat akhir dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie progran studi Manajemen Pemasaran, memohon kesediaan partisipan untuk dapat mengisi kuesioner dibawah ini.

Setiap jawaban yang diberikan oleh partisipan sekalian merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyusunan penelitian ini. Atas waktu dan partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Nathaniel William

Bagian I

1. Nama
2. Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan





3. Usia

- 17 – 23 tahun
- 24 -35 tahun
- 36 – 50 tahun
- > 50 tahun

4. Jenis Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan
- Wirausaha
- Lainnya

5. Apakah anda pernah menggunakan jasa pencucian mobil di Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading?

- Ya
- Tidak (mohon berhenti sampai di sini)

Bagian II : Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> melayani saya sesuai standar operasi yang baik					
2	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> melaksanakan pencucian mobil sesuai waktu yang dijanjikan (<30 menit)					
3	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> secara langsung menangani mobil saya ketika masuk area pencucian					
4	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> siap menangani apabila ada permintaan khusus					
5	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> mampu membersihkan mobil saya dengan baik					
6	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> dapat memberikan penjelasan mengenai layanan yang ditawarkan					

© Hak cipta milik IBI RKG (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



7	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> melayani saya dengan sopan					
8	Autoglaze <i>Carwash</i> menggunakan peralatan yang menunjang dalam bekerja					
9	Karyawan Autoglaze <i>Carwash</i> berpenampilan rapi saat bekerja					

Bagian III : Harga

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan Autoglaze <i>Carwash</i> tergolong terjangkau					
2	Harga yang ditawarkan Autoglaze <i>Carwash</i> sesuai dengan kualitas yang saya terima					
3	Harga yang ditawarkan Autoglaze <i>Carwash</i> dapat bersaing dengan layanan sejenis					
4	Harga yang ditawarkan sesuai dengan hasil yang saya dapatkan					
5	Autoglaze <i>Carwash</i> menawarkan promosi yang menarik					

Bagian IV : Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa saya mengambil keputusan yang tepat dengan menggunakan jasa Autoglaze <i>Carwash</i>					
2	Saya puas dengan keputusan saya menggunakan jasa Autoglaze <i>Carwash</i>					
3	Saya tidak menyesal atas keputusan saya menggunakan jasa Autoglaze <i>Carwash</i>					
4	Saya senang mencuci mobil saya di Autoglaze <i>Carwash</i>					



5	Pilihan saya untuk mencuci mobil di Autoglaze <i>Carwash</i> adalah pilihan yang tepat					
---	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X₁)

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

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan dan menyebutkan sumber. Hak Cipta Dilindungi.

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.



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

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

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menyalin 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.



78	4	4	5	4	4	5	5	5	5
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	5	4	4	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	3	3	3	3
84	4	3	3	3	4	4	4	4	4
85	5	4	4	5	3	4	4	3	5
86	4	5	5	5	4	4	5	5	4
87	3	4	5	4	3	4	5	5	4
88	3	4	4	3	3	3	4	3	3
89	4	3	4	4	3	4	3	4	3
90	4	4	4	5	4	4	5	4	5
91	4	4	4	3	4	4	5	5	4
92	5	4	3	4	5	4	3	4	5
93	4	4	4	5	5	4	5	4	4
94	3	5	5	4	3	4	5	4	2
95	5	4	4	5	5	4	5	4	5
96	4	4	5	4	5	4	4	5	5
97	3	3	3	4	3	4	3	3	4
98	2	4	3	1	3	4	3	3	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	5	4	5	5	4	5	5

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.

Variabel Harga (X₂)

No	H1	H2	H3	H4	H5
1	5	5	4	5	4
2	4	5	4	5	4
3	4	5	5	5	4
4	5	3	4	3	5
5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	5
17	4	4	4	4	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



18	4	5	5	5	5
19	5	3	5	3	4
20	5	4	5	5	5
21	5	5	4	4	5
22	4	4	5	4	4
23	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4
25	4	5	5	4	4
26	5	4	5	5	4
27	5	4	5	4	5
28	4	4	5	5	4
29	5	4	4	4	5
30	4	4	3	3	3
31	5	5	4	5	5
32	5	5	5	5	5
33	4	5	4	4	5
34	5	5	5	5	5
35	4	5	5	5	4
36	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	5
38	4	5	4	5	5
39	4	4	5	4	5
40	4	3	5	5	5
41	4	4	4	5	5
42	4	4	5	5	5
43	5	4	4	4	4
44	5	4	5	4	4
45	5	5	5	4	5
46	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	4
48	5	4	4	5	3
49	5	5	5	4	4
50	5	5	5	5	4
51	5	5	5	5	4
52	5	5	4	4	4
53	5	5	4	4	5
54	5	4	5	5	5
55	5	4	5	4	5
56	5	5	4	4	4
57	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	5
59	5	4	4	5	5
60	5	4	4	4	5
61	3	4	3	4	5
62	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	4
64	3	3	2	3	3
65	5	4	4	5	5

1. Dilarang memuat tip seha 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.



66	5	4	5	5	3
67	4	4	4	4	4
68	2	2	3	3	3
69	4	5	5	5	5
70	4	3	5	5	5
71	5	4	4	4	5
72	3	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4
75	5	4	4	4	4
76	5	4	3	4	4
77	4	4	5	4	5
78	4	3	4	3	4
79	4	3	3	3	3
80	4	5	5	4	4
81	4	4	3	4	4
82	4	3	3	4	4
83	4	4	3	3	3
84	4	3	4	4	4
85	4	4	5	4	5
86	4	4	4	4	4
87	3	5	4	3	3
88	5	5	5	4	3
89	3	3	3	3	3
90	4	5	4	4	5
91	5	4	4	4	5
92	3	4	3	3	4
93	4	4	5	4	5
94	4	5	5	4	5
95	4	4	5	5	4
96	4	4	5	5	5
97	3	3	3	4	3
98	2	2	3	3	3
99	4	4	4	4	4
100	4	4	4	5	5

1. Dilarang memotong atau seluruhnya, penulisan 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.

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	5	4	4	5	5
2	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4



8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5
12	4	4	4	5	5
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5
16	4	5	5	5	4
17	5	5	4	5	5
18	4	4	4	5	5
19	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	3	4	4	3	3
23	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4
26	5	4	5	4	5
27	5	4	4	5	4
28	3	4	3	5	4
29	5	4	5	4	4
30	3	3	3	3	3
31	5	4	4	5	4
32	4	4	4	4	4
33	5	4	5	4	4
34	4	5	4	5	5
35	4	5	5	4	5
36	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5
38	5	5	5	4	5
39	4	5	4	3	5
40	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5
43	4	5	4	5	4
44	4	5	4	5	5
45	5	4	4	4	4
46	5	5	5	5	4
47	4	4	4	4	5
48	5	5	3	5	5
49	5	5	5	5	3
50	5	5	5	5	5
51	5	5	5	4	4
52	5	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5

1. Dilarang memuat tip sehaoran 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.



56	5	5	5	5	4
57	4	4	4	3	3
58	5	5	5	5	5
59	5	4	4	5	5
60	4	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5
62	4	4	5	5	5
63	4	4	4	4	5
64	3	3	4	3	4
65	4	5	5	5	5
66	4	5	5	5	4
67	4	4	5	5	5
68	3	3	3	3	3
69	5	5	5	5	5
70	3	4	3	4	5
71	4	5	4	4	5
72	4	4	4	4	4
73	4	4	5	5	5
74	4	4	5	5	5
75	4	4	5	5	4
76	4	4	4	4	4
77	4	4	5	5	5
78	3	4	3	3	4
79	3	4	3	3	4
80	4	4	4	5	5
81	4	5	4	5	5
82	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	5
85	4	5	5	4	5
86	4	5	5	5	4
87	3	3	3	5	3
88	5	4	3	2	3
89	3	2	3	2	3
90	5	5	5	4	5
91	5	5	5	4	5
92	3	3	4	5	5
93	5	5	5	4	5
94	3	4	5	4	5
95	4	5	5	4	5
96	5	4	4	5	5
97	3	3	3	3	3
98	1	1	1	1	1
99	4	4	4	4	4
100	4	4	4	5	5

1. Dilarang memuat tip sehaoran 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.

Data Profil Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Jenis Pekerjaan
1	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
2	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
3	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Lainnya
4	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
5	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
6	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
7	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Wirausaha
8	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
9	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
10	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Wirausaha
11	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
12	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
13	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
14	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
15	Perempuan	36 - 50 tahun	Lainnya
16	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
17	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Karyawan
18	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
19	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
20	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
21	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Wirausaha
22	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
23	Laki-Laki	17 - 23 tahun	Karyawan
24	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa
25	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
26	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Wirausaha
27	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
28	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
29	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
30	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



31	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
32	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
33	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Lainnya
34	Laki-Laki	> 50 tahun	Wirausaha
35	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
36	Perempuan	24 - 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa
37	Laki-Laki	> 50 tahun	Karyawan
38	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
39	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Wirausaha
40	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
41	Perempuan	36 - 50 tahun	Wirausaha
42	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
43	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa
44	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
45	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
46	Laki-Laki	> 50 tahun	Wirausaha
47	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
48	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
49	Perempuan	36 - 50 tahun	Lainnya
50	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
51	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Wirausaha
52	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Wirausaha
53	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
54	Perempuan	36 - 50 tahun	Lainnya
55	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
56	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
57	Perempuan	36 - 50 tahun	Wirausaha
58	Laki-Laki	> 50 tahun	Karyawan
59	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Lainnya
60	Perempuan	36 - 50 tahun	Wirausaha
61	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
62	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
63	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



64	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
65	Laki-Laki	17 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
66	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
67	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
68	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
69	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa
70	Perempuan	36 - 50 tahun	Karyawan
71	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
72	Perempuan	36 - 50 tahun	Wirausaha
73	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
74	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
75	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Karyawan
76	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Karyawan
77	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
78	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan
79	Laki-Laki	> 50 tahun	Wirausaha
80	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Wirausaha
81	Perempuan	17 - 23 tahun	Pelajar / Mahasiswa
82	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Wirausaha
83	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Wirausaha
84	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Karyawan
85	Perempuan	17 - 23 tahun	Wirausaha
86	Perempuan	24 - 35 tahun	Lainnya
87	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Karyawan
88	Perempuan	36 - 50 tahun	Wirausaha
89	Laki-Laki	> 50 tahun	Lainnya
90	Laki-Laki	> 50 tahun	Karyawan
91	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
92	Laki-Laki	> 50 tahun	Wirausaha
93	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Wirausaha
94	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa
95	Perempuan	24 - 35 tahun	Lainnya
96	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Pelajar / Mahasiswa

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 IBKKG.

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



97	Perempuan	24 - 35 tahun	Karyawan
98	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Lainnya
99	Laki-Laki	36 - 50 tahun	Wirausaha
100	Laki-Laki	24 - 35 tahun	Karyawan

Lampiran 3

Hasil Output

1. Uji Validitas

	KL	HAR	KP	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.683)	-0.063	0.231	Reflective	0.083	<0.001
KL2	(0.714)	-0.048	-0.046	Reflective	0.082	<0.001
KL3	(0.653)	0.146	-0.220	Reflective	0.084	<0.001
KL4	(0.707)	-0.143	0.257	Reflective	0.083	<0.001
KL5	(0.676)	-0.047	-0.041	Reflective	0.083	<0.001
KL6	(0.660)	0.278	-0.197	Reflective	0.084	<0.001
KL7	(0.701)	0.144	-0.096	Reflective	0.083	<0.001
KL8	(0.702)	-0.075	-0.096	Reflective	0.083	<0.001
KL9	(0.670)	-0.175	0.193	Reflective	0.083	<0.001
H1	-0.166	(0.771)	0.046	Reflective	0.081	<0.001
H2	0.026	(0.753)	0.072	Reflective	0.081	<0.001
H3	0.000	(0.827)	-0.336	Reflective	0.080	<0.001
H4	0.059	(0.804)	0.055	Reflective	0.080	<0.001

Hak Cipta milik 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.
 2. 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.



H5	0.085	(0.710)	0.204	Reflective	0.082	<0.001
KP1	-0.150	0.205	(0.828)	Reflective	0.080	<0.001
KP2	-0.128	0.147	(0.887)	Reflective	0.079	<0.001
KP3	-0.123	-0.032	(0.868)	Reflective	0.079	<0.001
KP4	0.300	-0.177	(0.822)	Reflective	0.080	<0.001
KP5	0.123	-0.158	(0.805)	Reflective	0.080	<0.001

Sumber : Output WarpPls 8.0

2. Uji Reliabilitas

	KL	HAR	KP
R-squared			0.561
Adj. R-squared			0.552
Composite reliab	0.889	0.882	0.924
Cronbach Alpha	0.859	0.832	0.897
Avg. var. Extrac.	0.470	0.599	0.710

Sumber : Output WarpPLS 8.0

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



3. Profil Responden

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

a. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	47	47,0	47,0	47,0
	Lainnya	18	18,0	18,0	65,0
	Pelajar / Mahasiswa	13	13,0	13,0	78,0
	Wirausaha	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

b. Persentase Responden Berdasarkan Penggunaan

		Pernah Menggunakan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	100	100,0	100,0	100,0

c. Persentase Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 50 tahun	16	16,0	16,0	16,0
	17 - 23 tahun	9	9,0	9,0	25,0
	24 - 35 tahun	52	52,0	52,0	77,0
	36 - 50 tahun	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

1. Dilarang menyalin 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	69	69,0	69,0	69,0
	Perempuan	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

KL1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	12	12,0	12,0	13,0
	4.00	51	51,0	51,0	64,0
	5.00	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8,0	8,0	8,0
	4.00	50	50,0	50,0	58,0
	5.00	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



KL3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3,0	3,0	3,0
	3.00	8	8,0	8,0	11,0
	4.00	46	46,0	46,0	57,0
	5.00	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	7	7,0	7,0	8,0
	4.00	53	53,0	53,0	61,0
	5.00	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	15,0	15,0	15,0
	4.00	45	45,0	45,0	60,0
	5.00	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	10,0	10,0	10,0
	4.00	51	51,0	51,0	61,0
	5.00	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

1. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. 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.



KL7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	8	8,0	8,0	9,0
	4.00	44	44,0	44,0	53,0
	5.00	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	10,0	10,0	10,0
	4.00	44	44,0	44,0	54,0
	5.00	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KL9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2,0	2,0	2,0
	3.00	9	9,0	9,0	11,0
	4.00	41	41,0	41,0	52,0
	5.00	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS 25

b. Skor Rata-rata Variabel Harga

H1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2,0	2,0	2,0
	3.00	8	8,0	8,0	10,0
	4.00	44	44,0	44,0	54,0
	5.00	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

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



H2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2,0	2,0	2,0
	3.00	12	12,0	12,0	14,0
	4.00	48	48,0	48,0	62,0
	5.00	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	14	14,0	14,0	15,0
	4.00	38	38,0	38,0	53,0
	5.00	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	12,0	12,0	12,0
	4.00	47	47,0	47,0	59,0
	5.00	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	12,0	12,0	12,0
	4.00	40	40,0	40,0	52,0
	5.00	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS 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.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



c. Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan

KP1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	13	13,0	13,0	14,0
	4.00	42	42,0	42,0	56,0
	5.00	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KP2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1,0	1,0	1,0
	2.00	1	1,0	1,0	2,0
	3.00	6	6,0	6,0	8,0
	4.00	42	42,0	42,0	50,0
	5.00	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KP3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	12	12,0	12,0	13,0
	4.00	35	35,0	35,0	48,0
	5.00	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: **Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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.



KP4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1,0	1,0	1,0
	2.00	2	2,0	2,0	3,0
	3.00	9	9,0	9,0	12,0
	4.00	30	30,0	30,0	42,0
	5.00	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KP5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	10	10,0	10,0	11,0
	4.00	30	30,0	30,0	41,0
	5.00	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS 25

d. Mean dan Inteval 95% dari Setiap Indikator

		Statistic	Std. Error	
KL1	Mean	4,2200	0,06902	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,0831	
		Upper Bound	4,3569	
	5% Trimmed Mean	4,2556		
	Median	4,0000		
	Variance	0,476		
	Std. Deviation	0,69019		
	Minimum	2,00		
	Maximum	5,00		
	Range	3,00		
	Interquartile Range	1,00		
	Skewness	-0,508	0,241	
	Kurtosis	-0,051	0,478	



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KL2	Mean		4,3400	0,06231
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2164	
		Upper Bound	4,4636	
	5% Trimmed Mean		4,3778	
	Median		4,0000	
	Variance		0,388	
	Std. Deviation		0,62312	
	Minimum		3,00	
	Maximum		5,00	
	Range		2,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-0,389	0,241
	Kurtosis		-0,642	0,478
	KL3	Mean		4,2900
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4,1427	
		Upper Bound	4,4373	
5% Trimmed Mean			4,3556	
Median			4,0000	
Variance			0,551	
Std. Deviation			0,74257	
Minimum			2,00	
Maximum			5,00	
Range			3,00	
Interquartile Range			1,00	
Skewness			-0,980	0,241
Kurtosis			0,998	0,478
KL4		Mean		4,2900
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,1539	
		Upper Bound	4,4261	
	5% Trimmed Mean		4,3444	
	Median		4,0000	
	Variance		0,471	
	Std. Deviation		0,68601	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Range		4,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-1,212	0,241
	Kurtosis		4,022	0,478
	KL5	Mean		4,2500

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,1108	
	Upper Bound	4,3892	
5% Trimmed Mean		4,2778	
Median		4,0000	
Variance		0,492	
Std. Deviation		0,70173	
Minimum		3,00	
Maximum		5,00	
Range		2,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-0,391	0,241
Kurtosis		-0,904	0,478
Mean		4,2900	0,06403
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,1629	
	Upper Bound	4,4171	
5% Trimmed Mean		4,3222	
Median		4,0000	
Variance		0,410	
Std. Deviation		0,64031	
Minimum		3,00	
Maximum		5,00	
Range		2,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-0,344	0,241
Kurtosis		-0,669	0,478
Mean		4,3700	0,06765
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2358	
	Upper Bound	4,5042	
5% Trimmed Mean		4,4222	
Median		4,0000	
Variance		0,458	
Std. Deviation		0,67652	
Minimum		2,00	
Maximum		5,00	
Range		3,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-0,811	0,241
Kurtosis		0,389	0,478
KL8	Mean	4,3600	0,06594
	95% Lower Bound	4,2292	

KL6 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KL7 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

KL9	Confidence Interval for Mean	Upper Bound	4,4908	
	5% Trimmed Mean		4,4000	
	Median		4,0000	
	Variance		0,435	
	Std. Deviation		0,65935	
	Minimum		3,00	
	Maximum		5,00	
	Range		2,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-0,545	0,241
	Kurtosis		-0,670	0,478
	Mean		4,3500	0,07300
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2052	
		Upper Bound	4,4948	
5% Trimmed Mean		4,4111		
Median		4,0000		
Variance		0,533		
Std. Deviation		0,72995		
Minimum		2,00		
Maximum		5,00		
Range		3,00		
Interquartile Range		1,00		
Skewness		-0,972	0,241	
Kurtosis		0,690	0,478	
H1	Mean		4,3400	0,07138
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,1984	
		Upper Bound	4,4816	
	5% Trimmed Mean		4,4000	
	Median		4,0000	
	Variance		0,509	
	Std. Deviation		0,71379	
	Minimum		2,00	
	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-0,946	0,241
	Kurtosis		0,838	0,478
	H2	Mean		4,2200
95% Confidence Interval for		Lower Bound	4,0746	
		Upper Bound	4,3654	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

H3	Mean			
	5% Trimmed Mean		4,2667	
	Median		4,0000	
	Variance		0,537	
	Std. Deviation		0,73278	
	Minimum		2,00	
	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-0,685	0,241
	Kurtosis		0,232	0,478
	Mean		4,3100	0,07480
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,1616
		Upper Bound		4,4584
5% Trimmed Mean		4,3556		
Median		4,0000		
Variance		0,559		
Std. Deviation		0,74799		
Minimum		2,00		
Maximum		5,00		
Range		3,00		
Interquartile Range		1,00		
Skewness		-0,726	0,241	
Kurtosis		-0,326	0,478	
H4	Mean		4,2900	0,06711
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,1568
		Upper Bound		4,4232
	5% Trimmed Mean		4,3222	
	Median		4,0000	
	Variance		0,450	
	Std. Deviation		0,67112	
	Minimum		3,00	
	Maximum		5,00	
	Range		2,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-0,417	0,241
	Kurtosis		-0,766	0,478
	H5	Mean		4,3600
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound		4,2232
		Upper Bound		4,4968

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	5% Trimmed Mean		4,4000	
	Median		4,0000	
	Variance		0,475	
	Std. Deviation		0,68931	
	Minimum		3,00	
	Maximum		5,00	
	Range		2,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-0,613	0,241
	Kurtosis		-0,727	0,478
	Mean		4,2800	0,07665
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,1279
		Upper Bound		4,4321
	5% Trimmed Mean		4,3333	
Median		4,0000		
Variance		0,587		
Std. Deviation		0,76647		
Minimum		1,00		
Maximum		5,00		
Range		4,00		
Interquartile Range		1,00		
Skewness		-1,077	0,241	
Kurtosis		1,967	0,478	
KP2	Mean		4,3900	0,07371
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,2437
		Upper Bound		4,5363
	5% Trimmed Mean		4,4667	
	Median		4,5000	
	Variance		0,543	
	Std. Deviation		0,73711	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Range		4,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-1,541	0,241
	Kurtosis		3,996	0,478
	KP3	Mean		4,3700
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound		4,2164
		Upper Bound		4,5236
5% Trimmed Mean			4,4333	
Median			5,0000	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
KP4

KP5

Variance		0,599	
Std. Deviation		0,77401	
Minimum		1,00	
Maximum		5,00	
Range		4,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-1,287	0,241
Kurtosis		2,292	0,478
Mean		4,4200	0,08187
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2575	
	Upper Bound	4,5825	
5% Trimmed Mean		4,5111	
Median		5,0000	
Variance		0,670	
Std. Deviation		0,81872	
Minimum		1,00	
Maximum		5,00	
Range		4,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-1,597	0,241
Kurtosis		2,866	0,478
Mean		4,4600	0,07577
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,3097	
	Upper Bound	4,6103	
5% Trimmed Mean		4,5333	
Median		5,0000	
Variance		0,574	
Std. Deviation		0,75772	
Minimum		1,00	
Maximum		5,00	
Range		4,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-1,568	0,241
Kurtosis		3,259	0,478

Sumber : Output SPSS 25

1. Dilarang menyalip 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.



e. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
1. KL Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean	4,2780	0,03078	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2175	
		Upper Bound	4,3385	
	5% Trimmed Mean	4,3222		
	Median	4,0000		
	Variance	0,474		
	Std. Deviation	0,68823		
	Minimum	1,00		
	Maximum	5,00		
	Range	4,00		
	Interquartile Range	1,00		
	Skewness	-0,721	0,109	
	Kurtosis	0,710	0,218	
	2. H Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean	4,3040	0,03177
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4,2416	
		Upper Bound	4,3664	
5% Trimmed Mean		4,3489		
Median		4,0000		
Variance		0,505		
Std. Deviation		0,71035		
Minimum		2,00		
Maximum		5,00		
Range		3,00		
Interquartile Range		1,00		
Skewness		-0,683	0,109	
Kurtosis		-0,134	0,218	
3. KP		Mean	4,3840	0,03446
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,3163	

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



Interval for Mean	Upper Bound	4,4517	
5% Trimmed Mean		4,4556	
Median		5,0000	
Variance		0,594	
Std. Deviation		0,77054	
Minimum		1,00	
Maximum		5,00	
Range		4,00	
Interquartile Range		1,00	
Skewness		-1,388	0,109
Kurtosis		2,608	0,218

Sumber : Output SPSS 25

5. Hasil Evaluasi Model Struktural

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.389, P<0.001

Average R-squared (ARS)=0.561, P<0.001

Average adjusted R-squared (AARS)=0.552, P<0.001

Average block VIF (AVIF)=3.237, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3

Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.152, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3

Tenenhaus GoF (GoF)=0.577, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36

Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1

R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1

Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7

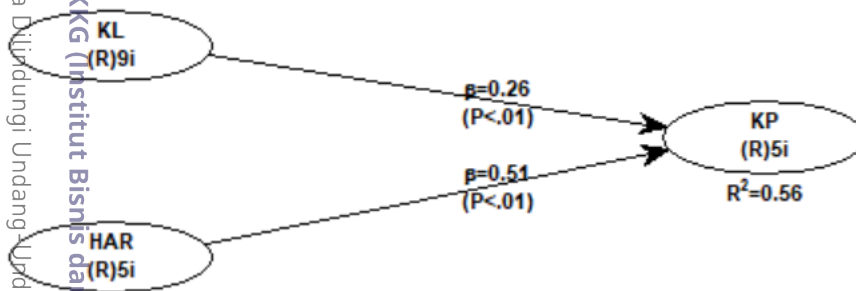
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang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



Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7

Sumber : Output WarpPLS 8.0

6. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber : Output WarpPLS 8.0

7. Pengaruh Antar Variabel

Path Coefficient

	KL	HAR	KP
KL			
HAR			
KP	0.264	0.515	

Sumber : Output WarpPLS 8.0

P-values

	KL	HAR	KP
KL			
HAR			
KP	0.003	<0.001	

Sumber : Output WarpPLS 8.0

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

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