

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Clara Audina, mahasiswi Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Karya Akhir (skripsi) terkait Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Go Food di Jakarta.

Informasi yang Anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. Atas perhatian dan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### Profil Responden

1. Alamat Email :

2. Nama :

3. Jenis Kelamin :

a. Pria

b. Wanita

4. Usia :

a. 17-24 tahun

c. 25-34 tahun



b. 35-50 tahun

d.  $\geq 50$  tahun

5. Pekerjaan :

a. Karyawan Swasta

d. Pengusaha

b. Pelajar/Mahasiswa

e. Pegawai Negeri

c. Lainnya

6. Domisili

a. Jakarta Pusat

b. Jakarta Timur

c. Jakarta Utara

d. Jakarta Barat

E. Jakarta Selatan

7. Pernah menggunakan fitur GoFood

a. Pernah (Silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)

b. Tidak (Berhenti sampai disini/mohon tidak melanjutkan)

8. Memesan makanan pada fitur GoFood minimal 3 kali dalam 1 bulan

a. Pernah (Silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)

b. Tidak (Berhenti sampai disini/mohon tidak melanjutkan)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Harap Ciptakan IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) yang Unggul dan Berprestasi

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.



PERNYATAAN

Pengalaman Pelanggan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Sense</b>						
1	Saya merasa aplikasi <i>Go Food</i> mudah untuk digunakan					
2	Saya merasa aplikasi <i>Go Food</i> memiliki desain logo dan warna yang menarik					
<b>Feel</b>						
1	Saya merasa proses untuk melakukan transaksi <i>Go Food</i> sangat mudah dari awal hingga akhir					
2	Saya merasa senang menjelajahi menu-menu yang ada di <i>Go Food</i>					
<b>Think</b>						
1.	<i>Go Food</i> telah bekerja sama dengan ratusan mitra usaha di Indonesia, sehingga dapat memberikan menu makanan dan minuman yang bervariasi baik dari segi harga maupun kualitas					
2.	<i>Go Food</i> memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen					
<b>Act</b>						
1.	<i>Go Food</i> merupakan pilihan saya ketika menggunakan layanan pesan antar makanan online					
2.	<i>GoFood</i> mudah di akses kapanpun dan manapun sesuai dengan kebutuhan saya					
<b>Relate</b>						
1.	<i>Go Food</i> cepat tanggap dalam memberikan layanan online jasa antar makanan					
2.	<i>Go Food</i> memberi kebebasan konsumen melakukan komplek jika ada pelayanan yang tidak sesuai					

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.



Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>						
1.	Saya merasa driver gofood berpenampilan bersih dan rapi					
<b>Keandalan (Reliability)</b>						
2.	Ketepatan waktu driver saat penjemputan dan pengantaran makanan/minuman					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
3.	Kecepatan driver untuk menanggapi permintaan pelanggan					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
4.	Driver selalu bersikap jujur, contoh memberikan struck pembelian Go-Food bagi konsumen					
<b>Empati (Empathy)</b>						
5.	Keramahan driver dalam melayani pelanggan					

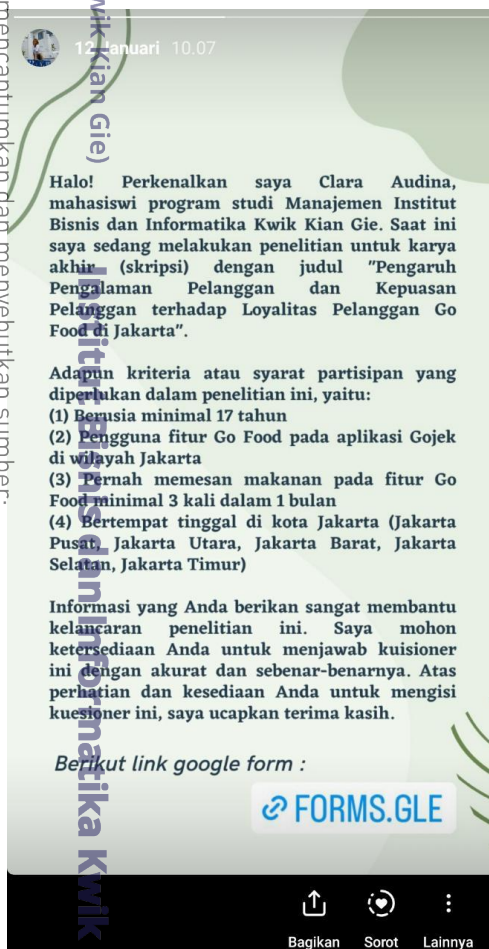
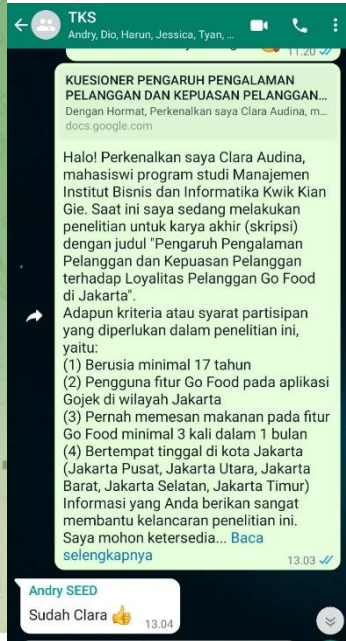
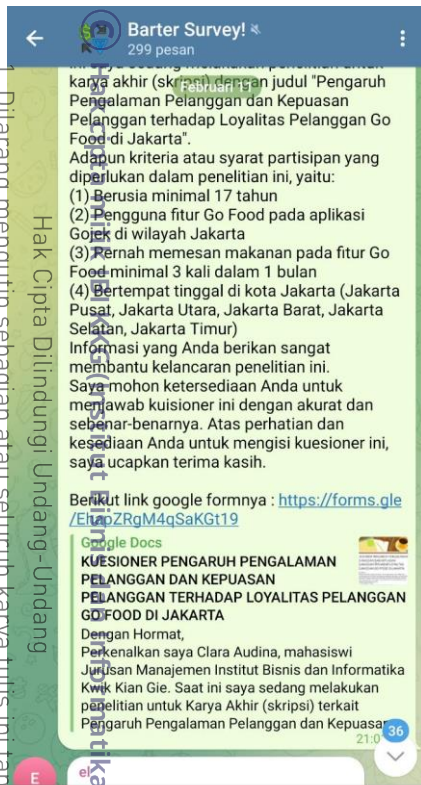
Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>						
1.	Saya merasa driver gofood berpenampilan bersih dan rapi					
<b>Keandalan (Reliability)</b>						
2.	Ketepatan waktu driver saat penjemputan dan pengantaran makanan/minuman					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
3.	Kecepatan driver untuk menanggapi permintaan pelanggan					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
4.	Driver selalu bersikap jujur, contoh memberikan struck pembelian Go-Food bagi konsumen					
<b>Empati (Empathy)</b>						
5.	Keramahan driver dalam melayani pelanggan					

1. Ditugaskan mendiskusikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, 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.



## Lampiran 2 Bukti Pembagian Kuesioner



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 Hasil Data Kuesioner

DATA KUESIONER (194 Responden)

Variabel Pengalaman Pelanggan (X1)

No	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10
1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2
6	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
9	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
13	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2
17	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
19	5	5	4	4	4	5	5	5	2	2
20	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2
21	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4
22	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5
23	2	2	2	1	1	4	3	3	4	2
24	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2
25	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
28	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
30	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4

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.



**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**

31	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
32	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
33	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
34	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
39	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5
40	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
41	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
44	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
46	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4
47	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
49	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5
50	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4
54	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
55	5	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	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
59	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
60	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
61	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
62	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
63	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
64	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4
65	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

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





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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

101	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
102	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
103	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
104	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
105	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
106	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
107	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
108	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
109	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
110	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4
113	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
114	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3
117	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
118	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
119	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
120	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
121	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
122	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
123	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
124	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
125	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
126	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
127	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
128	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
129	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
130	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
131	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3
132	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
133	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
134	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
135	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

136	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
137	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
138	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
139	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
142	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
145	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
146	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
147	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
150	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
153	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
154	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
155	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
156	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
158	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
159	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
160	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
161	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
162	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
163	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
164	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
165	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
166	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
167	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
168	4	4	3	5	4	3	4	4	2	4
169	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
170	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5

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.



**© 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.

171	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
172	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
173	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
174	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
175	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
176	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
177	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
178	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
179	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
180	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
183	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
184	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
185	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
186	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
187	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
188	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
189	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
190	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5

**Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)**

No	XP1	XP2	XP3	XP4	XP5
1	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5
4	2	2	2	4	2
5	2	2	4	5	5
6	5	5	5	5	5
7	4	4	4	5	5
8	4	4	4	5	5
9	3	3	4	3	4
10	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5



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

12	5	5	5	5	5
13	4	4	5	5	5
14	4	4	5	5	5
15	5	5	4	4	4
16	2	2	4	4	4
17	5	5	5	5	5
18	4	4	5	5	5
19	4	4	5	5	5
20	2	2	1	1	1
21	2	4	4	4	2
22	2	4	4	4	2
23	2	4	4	3	3
24	2	3	2	4	4
25	4	5	5	5	4
26	5	5	5	5	5
27	4	5	4	5	5
28	4	4	2	2	2
29	5	5	5	5	5
30	2	2	3	4	3
31	4	5	5	4	4
32	4	4	5	4	5
33	4	2	4	4	5
34	2	2	2	3	3
35	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5
37	3	3	5	3	5
38	4	5	5	4	4
39	3	4	4	5	2
40	5	4	5	4	5
41	4	4	4	5	4
42	5	5	5	5	5
43	4	5	4	5	4
44	4	4	5	5	4
45	5	4	5	5	5
46	3	3	3	4	4



**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**

47	4	3	4	5	4
48	3	3	4	4	4
49	5	5	5	5	5
50	4	5	5	4	5
51	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4
53	5	5	4	4	4
54	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4
58	4	4	5	5	5
59	2	2	4	4	5
60	5	5	5	4	4
61	5	5	5	5	5
62	4	5	4	5	5
63	4	3	5	3	4
64	3	4	4	5	5
65	5	5	5	5	5
66	4	4	5	5	5
67	5	5	4	4	5
68	4	4	5	5	4
69	4	5	4	4	4
70	5	5	4	4	4
71	4	4	4	5	5
72	5	4	4	5	5
73	4	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4
75	4	5	4	5	4
76	4	4	4	4	4
77	4	5	5	5	4
78	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4
81	4	5	4	5	5

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

82	4	4	4	4	4
83	5	4	4	5	4
84	4	5	5	5	4
85	3	3	3	4	3
86	3	4	3	4	4
87	4	5	5	5	5
88	4	4	5	4	4
89	5	5	5	5	5
90	5	5	5	4	4
91	4	4	5	5	5
92	3	4	4	5	5
93	5	5	4	2	2
94	4	4	5	5	5
95	4	5	5	5	4
96	2	4	5	4	4
97	4	4	5	4	4
98	5	5	5	4	5
99	4	4	4	5	5
100	4	4	4	5	5
101	5	4	5	5	5
102	2	2	4	4	4
103	5	5	4	4	5
104	5	5	4	4	5
105	4	4	5	5	4
106	4	4	5	5	4
107	4	4	5	4	4
108	5	4	4	5	4
109	4	5	4	5	4
110	4	4	4	5	5
111	4	4	4	4	4
112	4	5	5	4	4
113	4	5	4	5	5
114	5	5	4	5	5
115	3	3	4	4	4
116	3	3	3	3	4

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

117	5	4	4	5	5
118	5	4	5	5	4
119	5	4	4	4	4
120	5	5	5	4	5
121	5	5	4	5	5
122	2	5	5	5	4
123	5	5	5	4	4
124	4	4	5	5	4
125	4	3	4	3	4
126	5	4	5	5	5
127	4	5	5	4	5
128	4	5	5	5	4
129	5	4	5	5	5
130	5	4	4	5	5
131	4	5	5	4	4
132	5	5	4	4	5
133	3	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3
135	3	4	4	4	3
136	4	5	5	4	5
137	4	5	5	5	5
138	4	4	4	5	5
139	4	5	4	5	4
140	5	5	5	5	5
141	5	4	4	5	4
142	4	5	5	4	4
143	5	5	5	5	5
144	5	4	5	4	5
145	4	5	4	5	4
146	4	5	5	4	4
147	4	5	5	4	4
148	4	4	4	4	4
149	5	5	4	4	5
150	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5

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.



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

152	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5
154	5	5	4	4	4
155	4	4	4	2	2
156	2	2	2	3	3
157	4	4	4	5	5
158	5	4	4	5	5
159	4	4	5	4	5
160	4	4	3	4	3
161	4	4	5	4	5
162	4	4	5	5	4
163	4	4	4	4	4
164	2	2	2	2	2
165	5	5	4	4	5
166	4	4	5	4	3
167	4	5	5	4	4
168	4	3	4	4	5
169	5	5	4	4	4
170	4	4	4	4	5
171	4	4	4	4	4
172	5	4	4	5	4
173	4	5	5	5	4
174	5	5	5	4	5
175	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	5
177	4	5	4	5	5
178	5	4	4	5	5
179	4	4	4	5	5
180	5	4	4	5	5
181	4	4	4	4	4
182	4	4	5	4	4
183	5	4	5	5	4
184	4	4	5	5	5
185	5	5	5	5	5
186	5	5	5	5	5





187	5	5	5	5	5
188	5	5	4	4	5
189	5	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4

**Variable Loyalitas Pelanggan (Y1)**

No	LP1	LP2	LP3	LP4
1	5	5	4	4
2	4	4	5	5
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	5	5	5	5
7	5	4	4	5
8	5	5	5	5
9	4	4	5	4
10	5	5	5	4
11	5	5	5	5
12	4	4	5	5
13	4	4	5	5
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	4	4	4	4
17	4	4	5	5
18	4	4	5	5
19	4	4	4	4
20	2	2	2	2
21	4	4	2	2
22	4	4	4	4
23	4	4	1	2
24	4	4	4	4
25	3	3	4	3
26	5	5	5	5
27	5	5	4	4

**© 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.



**© 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.

28	2	2	2	2
29	5	5	5	5
30	3	3	3	3
31	4	4	4	4
32	4	5	4	5
33	4	4	5	1
34	4	4	4	1
35	5	5	5	5
36	5	4	5	5
37	5	5	5	5
38	3	4	5	5
39	4	5	5	5
40	4	5	4	5
41	5	5	5	5
42	5	5	5	5
43	5	4	5	4
44	4	4	5	5
45	5	5	5	5
46	3	3	3	3
47	2	3	4	1
48	2	5	4	2
49	2	5	5	1
50	4	5	5	5
51	4	4	4	4
52	3	4	3	2
53	4	5	4	4
54	4	5	5	4
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	4	5	5	4
58	4	4	5	5
59	4	4	5	2
60	5	5	5	5
61	4	4	5	5
62	4	5	5	5



**© 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.

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



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

98	5	5	5	5
99	4	4	5	5
100	4	5	4	5
101	5	4	4	4
102	5	5	5	5
103	4	4	5	5
104	5	4	5	5
105	5	5	4	4
106	5	4	4	5
107	5	5	5	4
108	4	5	5	5
109	5	5	4	4
110	4	4	4	4
111	4	4	4	4
112	5	5	4	5
113	4	4	5	5
114	4	5	5	5
115	4	4	4	4
116	4	5	3	2
117	4	4	4	4
118	5	5	4	4
119	5	5	5	5
120	5	5	5	4
121	5	4	4	5
122	4	4	5	2
123	5	5	4	4
124	4	5	5	5
125	4	4	3	5
126	5	5	5	4
127	4	5	4	4
128	4	5	4	4
129	5	5	5	5
130	4	4	4	5
131	4	5	4	3
132	5	5	4	4



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

133	4	4	4	3
134	3	4	4	2
135	3	5	4	3
136	4	5	5	5
137	4	4	5	5
138	4	5	5	4
139	4	5	4	5
140	5	5	5	5
141	5	5	4	4
142	5	4	4	4
143	5	5	5	5
144	4	5	4	5
145	5	4	4	5
146	5	5	4	4
147	5	5	4	4
148	4	4	4	4
149	4	4	5	5
150	4	4	5	5
151	4	4	4	4
152	5	5	5	5
153	5	5	5	5
154	5	4	4	5
155	4	4	4	4
156	4	4	4	4
157	4	4	5	5
158	5	5	5	5
159	5	4	4	4
160	4	4	5	4
161	5	4	4	4
162	4	4	4	4
163	4	5	5	4
164	2	2	2	2
165	5	4	4	5
166	5	4	4	5
167	4	4	5	5

168	4	4	5	4
169	5	4	5	5
170	4	4	3	2
171	5	4	4	4
172	5	4	4	5
173	4	5	4	4
174	5	5	4	4
175	5	5	5	4
176	5	5	5	5
177	4	5	4	4
178	5	4	4	5
179	5	4	4	4
180	4	4	4	5
181	4	4	4	4
182	5	5	5	5
183	5	5	4	5
184	4	4	5	5
185	4	4	4	4
186	4	4	4	4
187	4	4	5	5
188	4	5	4	5
189	5	5	5	5
190	5	5	5	5

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





**Lampiran 4 Hasil Output  
Uji Validitas**

**1. Pengalaman Pelanggan (X1)**

**Correlations**

	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP
PP1 Pearson Correlation	1	.850**	.743**	.737**	.673**	.613**	.746**	.523**	.363*	.435*	.827**
PP1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.049	.016	.000
PP1 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP2 Pearson Correlation	.850**	1	.820**	.737**	.607**	.548**	.680**	.523**	.363*	.435*	.809**
PP2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.003	.049	.016	.000
PP2 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP3 Pearson Correlation	.743**	.820**	1	.788**	.745**	.709**	.787**	.556**	.414*	.556**	.880**
PP3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.023	.001	.000
PP3 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP4 Pearson Correlation	.737**	.737**	.788**	1	.676**	.561**	.750**	.498**	.413*	.416*	.822**
PP4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.005	.023	.022	.000
PP4 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP5 Pearson Correlation	.673**	.607**	.745**	.676**	1	.844**	.879**	.541**	.569**	.443*	.869**
PP5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.001	.014	.000
PP5 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP6 Pearson Correlation	.613**	.548**	.709**	.561**	.844**	1	.821**	.640**	.628**	.524**	.851**
PP6 Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.003	.000
PP6 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP7 Pearson Correlation	.746**	.680**	.787**	.750**	.879**	.821**	1	.617**	.601**	.524**	.919**
PP7 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000
PP7 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PP8 Pearson Correlation	.523**	.523**	.556**	.498**	.541**	.640**	.617**	1	.778**	.763**	.771**

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

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.



PP9	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.001	.005	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.363*	.363*	.414*	.413*	.569**	.628**	.601**	.778**	1	.656**	.695**
PP10	Sig. (2-tailed)	.049	.049	.023	.023	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.435*	.435*	.556**	.416*	.443*	.524**	.524**	.763**	.656**	1	.686**
PP11	Sig. (2-tailed)	.016	.016	.001	.022	.014	.003	.003	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.827**	.809**	.880**	.822**	.869**	.851**	.919**	.771**	.695**	.686**	1
PP12	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

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

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

2. Kepuasan Pelanggan (X2)

Correlations

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP
Pearson Correlation	1	.816**	.671**	.730**	.705**	.897**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.816**	1	.794**	.863**	.562**	.933**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.671**	.794**	1	.920**	.466**	.893**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.009	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.730**	.863**	.920**	1	.507**	.930**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.004	.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.705**	.562**	.466**	.507**	1	.708**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.009	.004		.000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.897**	.933**	.893**	.930**	.708**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30

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

1. Diarahkan 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.





3. Loyalitas Pelanggan (Y1)

**Correlations**

	LP1	LP2	LP3	LP4	LP
LP1 Pearson Correlation	1	.724**	.636**	.351	.847**
LP1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.058	.000
LP1 N	30	30	30	30	30
LP2 Pearson Correlation	.724**	1	.663**	.391*	.844**
LP2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.032	.000
LP2 N	30	30	30	30	30
LP3 Pearson Correlation	.636**	.663**	1	.568**	.886**
LP3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
LP3 N	30	30	30	30	30
LP4 Pearson Correlation	.351	.391*	.568**	1	.686**
LP4 Sig. (2-tailed)	.058	.032	.001		.000
LP4 N	30	30	30	30	30
LP Pearson Correlation	.847**	.844**	.886**	.686**	1
LP Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
LP N	30	30	30	30	30

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

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

**Lampiran 4 Hasil Output Uji Reliabilitas**

1. Pengalaman Pelanggan (X1)

**Reliability**

**Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	10

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan disetujui oleh Dewan Pengarah IBI KKG. 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.



2. Kepuasan Pelanggan (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	5

3. Loyalitas Pelanggan(X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4

**Lampiran 5 Data Profile**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Domisili
1	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
2	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
3	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
4	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
5	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
6	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
7	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
8	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
9	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
10	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
11	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
12	Pria	25 - 34 tahun	Pengusaha	Jakarta Pusat
13	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Barat
14	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
15	Wanita	25 - 34 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
16	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
17	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
18	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



19	Pria	35 - 50 tahun	Pengusaha	Jakarta Pusat
20	Wanita	35 - 50 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
21	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
22	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
23	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
24	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
25	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
26	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
27	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
28	Pria	25 - 34 tahun	Pegawai Negeri	Jakarta Barat
29	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
30	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
31	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
32	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
33	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
34	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
35	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
36	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
37	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
38	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
39	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
40	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
41	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
42	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Selatan
43	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
44	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
45	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
46	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
47	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
48	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
49	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
50	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
51	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
52	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
53	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara

1. Ditaring 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.



54	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
55	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
56	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Barat
57	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
58	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
59	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
60	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Selatan
61	Wanita	25 - 34 tahun	Pengusaha	Jakarta Pusat
62	Wanita	25 - 34 tahun	Pegawai Negeri	Jakarta Utara
63	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
64	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
65	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
66	Wanita	25 - 34 tahun	Pengusaha	Jakarta Timur
67	Wanita	25 - 34 tahun	Pegawai Negeri	Jakarta Selatan
68	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
69	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
70	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
71	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
72	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
73	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
74	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
75	Wanita	17 - 24 tahun	Lainnya	Jakarta Timur
76	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
77	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
78	Wanita	17 - 24 tahun	Pengusaha	Jakarta Barat
79	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
80	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
81	Wanita	17 - 24 tahun	Pengusaha	Jakarta Selatan
82	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
83	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
84	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
85	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
86	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
87	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
88	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat

1. Ditaring 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.



89	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Barat
90	Pria	35 - 50 tahun	Pegawai Negeri	Jakarta Selatan
91	Pria	25 - 34 tahun	Pengusaha	Jakarta Pusat
92	Pria	25 - 34 tahun	Lainnya	Jakarta Selatan
93	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
94	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
95	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
96	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
97	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
98	Pria	25 - 34 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
99	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
100	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
101	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
102	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
103	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
104	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
105	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
106	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
107	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
108	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
109	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
110	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
111	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Utara
112	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
113	Wanita	25 - 34 tahun	Lainnya	Jakarta Pusat
114	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
115	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
116	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
117	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
118	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
119	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
120	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
121	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
122	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
123	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring 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	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
125	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
126	Pria	25 - 34 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
127	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
128	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
129	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
130	Pria	25 - 34 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
131	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
132	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
133	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
134	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
135	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
136	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
137	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
138	Pria	35 - 50 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
139	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
140	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
141	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
142	Pria	25 - 34 tahun	Pegawai Negeri	Jakarta Selatan
143	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
144	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
145	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
146	Wanita	25 - 34 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
147	Wanita	25 - 34 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
148	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
149	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
150	Pria	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur
151	Pria	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Pusat
152	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
153	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
154	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
155	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
156	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
157	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
158	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur

1. Ditaring 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.



159	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
160	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
161	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
162	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
163	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
164	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
165	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
166	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
167	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
168	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
169	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
170	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
171	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
172	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
173	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
174	Pria	25 - 34 tahun	Pengusaha	Jakarta Selatan
175	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
176	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
177	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
178	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
179	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
180	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
181	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Pusat
182	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
183	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
184	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Selatan
185	Wanita	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
186	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Timur
187	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Barat
188	Wanita	17 - 24 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Selatan
189	Pria	17 - 24 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta Utara
190	Wanita	25 - 34 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta Timur

1. Ditaring 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 Profil Responden

### 1. Screening 1

Screening1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pernah (Silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)	194	100.0	100.0	100.0

### 2. Screening 2

Screening2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pernah (Silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)	190	97.9	97.9	97.9
Tidak (Berhenti sampai disini/mohon tidak melanju	4	2.1	2.1	100.0
Total	194	100.0	100.0	

### 3. Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	60	31.6	31.6	31.6
Wanita	130	68.4	68.4	100.0
Total	190	100.0	100.0	

### 4. Usia

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 24 tahun	154	81.1	81.1	81.1

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.





25 - 34 tahun	32	16.8	16.8	97.9
35 - 50 tahun	4	2.1	2.1	100.0
Total	190	100.0	100.0	

## 5. Pekerjaan

### PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Karyawan Swasta	27	14.2	14.2	14.2
Lainnya	3	1.6	1.6	15.8
Pegawai Negeri	5	2.6	2.6	18.4
Pelajar/Mahasiswa	147	77.4	77.4	95.8
Pengusaha	8	4.2	4.2	100.0
Total	190	100.0	100.0	

## 6. Domisili

### DOMISILI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jakarta Barat	32	16.8	16.8	16.8
Jakarta Pusat	32	16.8	16.8	33.7
Jakarta Selatan	37	19.5	19.5	53.2
Jakarta Timur	63	33.2	33.2	86.3
Jakarta Utara	26	13.7	13.7	100.0
Total	190	100.0	100.0	

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

Valid  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 7 Statistik Deskriptif Setiap Variabel

### a. Skor Rata-Rata Variabel Pengalaman Pelanggan

**PP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	4.2	4.2	4.2
3	2	1.1	1.1	5.3
Valid 4	98	51.6	51.6	56.8
5	82	43.2	43.2	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	13	6.8	6.8	6.8
3	9	4.7	4.7	11.6
Valid 4	92	48.4	48.4	60.0
5	76	40.0	40.0	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.5	.5	.5
2	4	2.1	2.1	2.6
3	5	2.6	2.6	5.3
Valid 4	88	46.3	46.3	51.6
5	92	48.4	48.4	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PP4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.1	1.1	1.1
Valid 2	5	2.6	2.6	3.7
3	7	3.7	3.7	7.4



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



4	83	43.7	43.7	51.1
5	93	48.9	48.9	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PP5**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.5	.5	.5
2	4	2.1	2.1	2.6
3	5	2.6	2.6	5.3
4	94	49.5	49.5	54.7
5	86	45.3	45.3	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PP6**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	2.1	2.1	2.1
3	8	4.2	4.2	6.3
4	83	43.7	43.7	50.0
5	95	50.0	50.0	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PP7**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	1.6	1.6	1.6
3	7	3.7	3.7	5.3
4	93	48.9	48.9	54.2
5	87	45.8	45.8	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PP8**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.5	.5	.5
3	6	3.2	3.2	3.7



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.



4	86	45.3	45.3	48.9
5	97	51.1	51.1	100.0
Total	190	100.0	100.0	

### PP9

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	3.2	3.2	3.2
3	8	4.2	4.2	7.4
Valid 4	79	41.6	41.6	48.9
5	97	51.1	51.1	100.0
Total	190	100.0	100.0	

### PP10

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	3.7	3.7	3.7
3	8	4.2	4.2	7.9
Valid 4	80	42.1	42.1	50.0
5	95	50.0	50.0	100.0
Total	190	100.0	100.0	

### b. Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan

#### KP1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	16	8.4	8.4	8.4
3	17	8.9	8.9	17.4
Valid 4	92	48.4	48.4	65.8
5	65	34.2	34.2	100.0
Total	190	100.0	100.0	

#### KP2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

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.



Valid 2	11	5.8	5.8	5.8
Valid 3	13	6.8	6.8	12.6
Valid 4	89	46.8	46.8	59.5
Valid 5	77	40.5	40.5	100.0
Total	190	100.0	100.0	

### KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.5	.5	.5
Valid 2	6	3.2	3.2	3.7
Valid 3	7	3.7	3.7	7.4
Valid 4	90	47.4	47.4	54.7
Valid 5	86	45.3	45.3	100.0
Total	190	100.0	100.0	

### KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.5	.5	.5
Valid 2	4	2.1	2.1	2.6
Valid 3	9	4.7	4.7	7.4
Valid 4	82	43.2	43.2	50.5
Valid 5	94	49.5	49.5	100.0
Total	190	100.0	100.0	

### KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.5	.5	.5
Valid 2	8	4.2	4.2	4.7
Valid 3	9	4.7	4.7	9.5
Valid 4	81	42.6	42.6	52.1
Valid 5	91	47.9	47.9	100.0
Total	190	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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.



**c. Skor Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelanggan**

©

**LP1**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	4.2	4.2	4.2
3	8	4.2	4.2	8.4
Valid 4	100	52.6	52.6	61.1
5	74	38.9	38.9	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**LP2**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	2.1	2.1	2.1
3	5	2.6	2.6	4.7
Valid 4	95	50.0	50.0	54.7
5	86	45.3	45.3	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**LP3**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.5	.5	.5
2	5	2.6	2.6	3.2
Valid 3	8	4.2	4.2	7.4
4	95	50.0	50.0	57.4
5	81	42.6	42.6	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**LP4**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	2.6	2.6	2.6
2	16	8.4	8.4	11.1
Valid 3	8	4.2	4.2	15.3
4	78	41.1	41.1	56.3
5	83	43.7	43.7	100.0
Total	190	100.0	100.0	

1. Ditanya mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

©

**One-Sample Test**

Hal Nama Indikator (misalnya Unit Dosen, Unit Pengajar, Unit Pengajar, Unit Pengajar)	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PP1	84.567	189	.000	4.337	4.24	4.44
PP2	70.570	189	.000	4.216	4.10	4.33
PP3	87.119	189	.000	4.400	4.30	4.50
PP4	78.148	189	.000	4.368	4.26	4.48
PP5	87.157	189	.000	4.368	4.27	4.47
PP6	90.153	189	.000	4.416	4.32	4.51
PP7	94.683	189	.000	4.389	4.30	4.48
PP8	104.778	189	.000	4.468	4.38	4.55
PP9	84.415	189	.000	4.405	4.30	4.51
PP10	81.880	189	.000	4.384	4.28	4.49
KP1	64.351	189	.000	4.084	3.96	4.21
KP2	71.626	189	.000	4.221	4.10	4.34
KP3	80.416	189	.000	4.337	4.23	4.44
KP4	83.524	189	.000	4.389	4.29	4.49
KP5	74.897	189	.000	4.332	4.22	4.45
LP1	80.449	189	.000	4.263	4.16	4.37
LP2	93.501	189	.000	4.384	4.29	4.48
LP3	82.174	189	.000	4.316	4.21	4.42
LP4	56.155	189	.000	4.147	4.00	4.29

**e. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel**

**Descriptives**

	Statistic	Std. Error
Mean	4.38	.033
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound: 4.31 Upper Bound: 4.44	
5% Trimmed Mean	4.41	
PP Median	4.50	
Variance	.203	
Std. Deviation	.450	
Minimum	2	
Maximum	5	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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.



	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1.739	.176
	Kurtosis		4.840	.351
	Mean		4.27	.045
	95% Confidence	Lower Bound	4.18	
	Interval for Mean	Upper Bound	4.36	
	5% Trimmed Mean		4.33	
	Median		4.40	
	Variance		.380	
	Std. Deviation		.616	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1.574	.176
	Kurtosis		3.361	.351
	Mean		4.28	.043
	95% Confidence	Lower Bound	4.19	
	Interval for Mean	Upper Bound	4.36	
	5% Trimmed Mean		4.33	
	Median		4.50	
	Variance		.354	
	Std. Deviation		.595	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1.368	.176
	Kurtosis		2.582	.351

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KP

LP

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Ditanggungsebagai bagian 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 8 Hasil Analisis Regresi

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Hasil Uji Normalitas

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

		Unstandardized Residual
N		190
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.00000000E-7
	Std. Deviation	1.79994572
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.048
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		1.234
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### b. Hasil Uji Multikolinearitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.148	1.290		2.441	.016		
	PP	.169	.039	.320	4.347	.000	.565	1.770
	KP	.307	.057	.398	5.405	.000	.565	1.770

a. Dependent Variable: LP

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



**c. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

©

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.014	.840		4.778	.000		
	PP	-.042	.025	-.156	-1.654	.100	.565	1.770
	KP	-.040	.037	-.101	-1.071	.285	.565	1.770

a. Dependent Variable: ABSRES

**d. Hasil Uji F**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	458.356	2	229.178	69.990	.000 <sup>b</sup>
	Residual	612.323	187	3.274		
	Total	1070.679	189			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KP, PP

**e. Hasil Uji T**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.148	1.290		2.441	.016		
	PP	.169	.039	.320	4.347	.000	.565	1.770
	KP	.307	.057	.398	5.405	.000	.565	1.770

a. Dependent Variable: LP

1. Ditinjau dari segi isi, isi yang mengandung Undang-Undang Pendidikan yang mengaitkan dengan penelitian, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**f. Hasil Uji Koefisien Determinasi**



**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.654 <sup>a</sup>	.428	.422	1.810	1.810

a. Predictors: (Constant), KP, PP

b. Dependent Variable: LP

**Lampiran 9 Komentar Pelanggan Gofood**

The screenshots show various customer feedback on the Gojek app. Key points include:

- Complaints about high prices and the app becoming more expensive over time.
- Issues with the app's interface and functionality, such as the inability to use a 2x promo.
- Service quality concerns, including drivers not following the correct route or not delivering to the correct location.
- Requests for better customer support and more features.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak 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.