



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara/I, Saya Diska Livani mahasiswa S1-
Manajemen, Kwik Kian Gie School of Business, dengan peminatan pemasaran yang sedang
mengadakan penelitian dalam rangka skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan *Souvenir Sweet Little Stuff* Melalui Media Sosial Instagram “

Sehubungan dengan penelitian skripsi tersebut, saya mengharapkan kesediaan para
responden untuk mengisi jawaban dari pertanyaan dan pertanyaan kuesioner ini dengan jujur dan
benar. Data responden akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian
semata. Atas kesediaan responden kuesioner ini, peneliti ucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Diska Livani

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Petunjuk Pengisian

1. Berikut ini adalah kuesioner Kualitas Layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen *souvenir* Sweet Little Stuff di media sosial instagram
2. Berilah jawaban anda dengan memberi tanda checklist (√) Pada kolom jawaban yang telah disediakan.
3. Pemberian skor adalah sebagai berikut :
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Cukup Setuju
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju

Pertanyaan Penyaring

Petunjuk Pengisian : Beri tanda (X) Pada Pilihan jawaban yang tersedia :

- 1) Apakah anda memakai produk *souvenir* Sweet Little Stuff dalam 6 Bulan terakhir?
 - a) YA
 - b) Tidak

Pertanyaan mengenai identitas diri responden :

- 1) Nama Responden :
- 2) Jenis Kelamin :
 - a) Laki – Laki
 - b) Perempuan
- 3) Usia anda saat ini :
 - a. 15 – 25 Tahun
 - b. 26 – 36 Tahun
 - c. 37 – 50 Tahun
 - d. > 50 Tahun
- 4) Apakah pekerjaan anda saat ini ?
 - a) Pelajar
 - b) Mahasiswa
 - c) Pegawai negeri
 - d) Pegawai swasta
 - e) Wiraswasta

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.



Kualitas Layanan

NO	KETERANGAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Sweet Little Stuff mampu menangani permasalahan pelanggan dengan baik					
2	Sweet Little Stuff memberikan layanan yang baik secara konsisten					
3	Sweet Little Stuff menyelesaikan pesanan dengan tepat waktu sesuai estimasi yang dijanjikan					
4	Sweet Little Stuff menyelesaikan pesanan dengan tepat waktu					
5	Sweet Little Stuff selalu bersedia untuk membantu saya					
6	Sweet Little Stuff selalu siap untuk menanggapi permintaan pesanan saya					
7	Perilaku karyawan Sweet Little Stuff mampu menumbuhkan kepercayaan					
8	Saya merasa aman saat bertransaksi dengan admin Sweet Little Stuff					
9	Sweet Little Stuff memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan					
10	Sweet Little Stuff memperlakukan Pelanggan dengan penuh keperdulian					
11	Sweet Little Stuff mengutamakan kepentingan pelanggan					
12	Sweet Little Stuff memahami kebutuhan saya					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



3	Sweet Little Stuff menggunakan peralatan modern untuk memudahkan pemesanan					
4	Karyawan Sweet Little Stuff berpenampilan rapih dan menarik					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Persepsi Harga

NO	KETERANGAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Harga <i>Souvenir</i> yang ditawarkan Sweet Little Stuff terjangkau					
2	harga <i>souvenir</i> yang ditawarkan Sweet Little Stuff sesuai dengan kualitasnya					
3	harga <i>souvenir</i> Sweet Little Stuff yang bersaing dengan merek <i>souvenir</i> lain					
4	Harga yang ditawarkan sesuai dnegan manfaat yang diperoleh					

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.



Kepuasan pelanggan

NO	KETERANGAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya akan membeli kembali produk <i>souvenir</i> Sweet Little Stuff					
2	saya akan membeli saat diperkenalkan produk baru dari Sweet Little Stuff					
3	saya akan senantiasa merekomendasikan <i>souvenir</i> Sweet Little Stuff					
4	saya akan tetap membeli <i>souvenir</i> Sweet Little Stuff meskipun harga naik					
5	saya akan selalu memberikan masukan kepada <i>souvenir</i> Sweet Little Stuff					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



LAMPIRAN 1

DATA RESPONDEN KUISIONER

Data Diri Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia Anda	Pekerjaan	Memakai produk <i>souvenir</i> Sweet Little Stuff dalam 6 Bulan terakhir
Merlyn	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Olivia	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Eriska Margaretha	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Aditya	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pelajar	Ya
Desta	Perempuan	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Christian	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Sheren	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Naomi	Perempuan	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Mustika	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Lily Sepvilia	Perempuan	37 - 50 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Kanaya syifa	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pelajar	Ya
Melita	Perempuan	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Oktaviana	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Veren	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Zharfan Riefqi	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Cehtline	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Natashya	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Tika	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Satyadi Baskoro Putra	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Negri	Ya
Arnita	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Dave	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Grace	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Fera Ina Ratu	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan penulisan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Ricky anderson	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Anindita	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Champion	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Wiraswasta	Ya
aw	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Kevin	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
hendy ferlyano	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Wiraswasta	Ya
Aurell	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Okta	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Zul	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Jerry Prasadana	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
VS	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Elfrida	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Gardela	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Geovan	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Wiraswasta	Ya
Mely	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
yohana	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Siti Aliatun Marzuqoh	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Ronald	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
gema	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Dewi Ramadhanti	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
CICI ISLAMIATI	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Negri	Ya
Dhika	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Liely yanlia	Perempuan	37 - 50 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Rusydiari	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Oktavia Ramadhani	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pelajar	Ya
Alit Akbar Imaddudin	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
via	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Rokhyaningsih	Perempuan	37 - 50 Tahun	Wiraswasta	Ya
Robertus	Laki - Laki	>50 Tahun	Wiraswasta	Ya
Tuti herawati	Perempuan	37 - 50 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Indah	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
sulit	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
alpi	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Faiz Nur Izzuddin	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Eva nurraeni	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Irvan	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penulisan, 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.



anastasya	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Joshua Andrew Immanuel	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Setuju	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Tarni	Perempuan	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Thomas Sun	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Syifa	Perempuan	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Wira Wahyu Aziz	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Fazhur rahman ma'arif	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Nami	Perempuan	26 - 36 Tahun	Mahasiswa	Ya
Jim Karl Lysander	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Yanuar	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Lutfi Arif Syafutra	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Tyas	Perempuan	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Sinta Marlina	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Iki	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Negri	Ya
Keizha	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pelajar	Ya
riska	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Aprilia	Perempuan	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Sopanda	Laki - Laki	>50 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Farel	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Zulfi anggara	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pelajar	Ya
Mubarok	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Dasep	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Rina yulia	Perempuan	37 - 50 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Eutfi	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Wiraswasta	Ya
annisa rosalia	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Agus	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Negri	Ya
ahmad maulana	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Sheila	Perempuan	15 - 25 Tahun	Wiraswasta	Ya
Munajah	Perempuan	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Fajar Dwi Prasetyo	Laki - Laki	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Eni rohaeni	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Frenky	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Sasa	Perempuan	26 - 36 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Dewi anggraeni	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Hengki Setiawan	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Mahasiswa	Ya
Tia	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



Nurul	Perempuan	26 - 36 Tahun	Lain - Lainnya	Ya
Jenifer	Perempuan	37 - 50 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
marhadi	Laki - Laki	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
greatcia	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya
Beny	Perempuan	15 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Ya

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Orang yang 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.



Data responden kuesioner kualitas layanan

KL_1	KL_2	KL_3	KL_4	KL_5	KL_6	KL_7	KL_8	KL_9	KL_10
4	4	4	3	4	4	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	4	3	4	4	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KL_11	KL_12	KL_13	KL_14
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	4	4
4	4	4	4
4	4	5	5
4	3	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	3	3
5	4	4	4
5	5	4	4
5	5	5	5
4	5	5	5
5	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
3	3	3	3
5	5	4	5
5	4	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	5	5
3	3	3	3
5	5	5	5



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Data Responden Kuesioner Harga

H_1	H_2	H_3	H_4
3	2	3	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	5	4
4	3	5	5
4	5	4	5
3	4	4	3
5	5	5	5
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	3	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
5	5	5	5
5	5	5	5
3	3	3	3
4	5	4	5
4	4	4	5
5	5	5	5
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
5	5	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Data responden kuesioner kepuasan pelanggan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5
4	3	4	4	4
3	3	3	3	3
5	4	4	4	4
3	3	3	2	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	5	5	5
4	4	5	4	5
5	5	5	3	3
5	4	5	4	4
3	4	4	3	3
5	5	5	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	4
3	4	4	3	4
5	5	5	5	4
4	5	5	4	4
5	4	4	5	5
5	5	5	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	4	4	3
4	3	4	3	4
5	5	5	3	5
4	4	4	4	4
5	5	4	4	5
5	5	5	4	5
3	3	3	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	3	3	4	3
5	5	5	5	5
5	4	4	5	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



LAMPIRAN 3

HASIL PENELITIAN



Rata-rata dan selang kepercayaan 95%

Kualitas layanan

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kualitas Layanan	78.82	99	0	59.11	57.62	60.6

Harga

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Harga	68.311	99	0	16.57	16.09	17.05

Kepuasan pelanggan

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan Pelanggan	70.003	99	0	20.5	19.92	21.08

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Validitas dan reabilitas

Variabel kualitas layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL 1	54.7667	46.875	.798	.964
KL 2	54.7667	47.564	.787	.964
KL 3	54.5667	47.426	.837	.963
KL 4	54.7333	45.995	.813	.964
KL 5	54.7667	48.116	.719	.966
KL 6	54.7667	47.564	.875	.963
KL 7	54.7333	46.202	.790	.964
KL 8	54.6333	48.171	.877	.963
KL 9	54.7333	47.513	.848	.963
KL10	54.6667	46.506	.780	.965
KL11	54.6000	48.455	.811	.964
KL12	54.6667	47.333	.819	.964
KL13	54.6333	48.516	.729	.965
KL14	54.6667	46.782	.888	.962

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Variabel harga

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	12.3667	3.757	.920	.880
H2	12.4000	3.972	.783	.928
H3	12.3333	3.954	.877	.896
H4	12.2000	4.303	.774	.929

Variabel Kepuasan pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	16.1000	4.507	.782	.779
KP2	16.2000	4.924	.620	.825
KP3	16.1000	4.783	.745	.792
KP4	16.5000	5.224	.568	.838
KP5	16.3000	5.114	.571	.838

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Statistik deskriptif

Kualitas layanan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Statistics

		KL1 .1	KL1 .2	KL1 .3	KL1 .4	KL1 .5	KL1 .6	KL1 .7	KL1 .8	KL1. 9	KL1. 10	KL1 .11	KL1 .12	KL1 .13	KL1 .14
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missi ng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

KL1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	32	32.0	32.0	32.0
	S	58	58.0	58.0	90.0
	CS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	30	30.0	30.0	30.0
	S	61	61.0	61.0	91.0
	CS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	34	34.0	34.0	34.0
	S	58	58.0	58.0	92.0
	CS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KL1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	31	31.0	31.0	31.0
	S	57	57.0	57.0	88.0
	CS	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	33	33.0	33.0	33.0
	S	56	56.0	56.0	89.0
	CS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	30	30.0	30.0	30.0
	S	60	60.0	60.0	90.0
	CS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	31	31.0	31.0	31.0
	S	56	56.0	56.0	87.0
	CS	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KL1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	32	32.0	32.0	32.0
	S	61	61.0	61.0	93.0
	CS	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	32	32.0	32.0	32.0
	S	54	54.0	54.0	86.0
	CS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	36	36.0	36.0	36.0
	S	55	55.0	55.0	91.0
	CS	8	8.0	8.0	99.0
	TS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	36	36.0	36.0	36.0
	S	55	55.0	55.0	91.0
	CS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KL1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	30	30.0	30.0	30.0
	S	58	58.0	58.0	88.0
	CS	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	35	35.0	35.0	35.0
	S	57	57.0	57.0	92.0
	CS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KL1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	33	33.0	33.0	33.0
	S	56	56.0	56.0	89.0
	CS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



© 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.

Harga

Statistics

		H2.1	H2.2	H2.3	H2.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

H2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	27	27.0	27.0	27.0
	S	55	55.0	55.0	82.0
	CS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	29	29.0	29.0	29.0
	S	56	56.0	56.0	85.0
	CS	14	14.0	14.0	99.0
	TS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	26	26.0	26.0	26.0
	S	59	59.0	59.0	85.0



CS	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

H2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	35	35.0	35.0	35.0
S	54	54.0	54.0	89.0
CS	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan pelanggan

Statistics

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	30	30.0	30.0	30.0
S	57	57.0	57.0	87.0
CS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	28	28.0	28.0	28.0
S	56	56.0	56.0	84.0
CS	14	14.0	14.0	98.0



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TS	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	31	31.0	31.0	31.0
	S	55	55.0	55.0	86.0
	CS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	21	21.0	21.0	21.0
	S	56	56.0	56.0	77.0
	CS	20	20.0	20.0	97.0
	TS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	25	25.0	25.0	25.0
	S	62	62.0	62.0	87.0
	CS	12	12.0	12.0	99.0
	TS	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Asumsi klasik

Uji normalitas data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71277068
Most Extreme Differences	Absolute	.174
	Positive	.138
	Negative	-.174
Kolmogorov-Smirnov Z		1.741
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Uji multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	.278	3.603
	Harga	.278	3.603

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1. Dilengkapi 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.



1	(Constant)	1.608	.956		1.682	.096
	Kualitas Layanan	.049	.030	.303	1.610	.111
	Harga	-.199	.094	-.398	-2.116	.037

a. Dependent Variable: Abs_RES

Uji Regresi linear berganda

Uji kesesuaian model (F Test)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	558.575	2	279.288	93.280	.000 ^b
	Residual	290.425	97	2.994		
	Total	849.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

Uji koefisien regresi parsial (t Test)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.095	1.382		1.516	.133
	Kualitas Layanan	.198	.044	.508	4.505	.000
	Harga	.403	.136	.334	2.964	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji koefisien determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.651	1.730

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

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