

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra-Kuesioner

Kuesioner Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Money changer PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur

Deskripsi:

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/ Saudara & Saudari / Teman-teman responden

Dengan Hormat, Perkenalkan saya Anton mahasiswa semester 7 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Karya Akhir (skripsi) terkait "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur"

Informasi yang anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. atas perhatian dan kesediaan bapak / ibu / saudara & saudara / teman-teman untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan Terimakasih.

Petunjuk Pengisian:

1. sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat tanpa ada satupun yang terlewat
2. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanda centang pada kolom yang sesuai dengan pilihan dan setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban





Keterangan jawaban

- 1. = Sangat Tidak Setuju
- 2. = Tidak Setuju
- 3. = Setuju
- 4. = Sangat Setuju

Identitas Responden :

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Apakah anda pernah melakukan transaksi dengan *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur?

- a. Ya
- b. Tidak

Lokasi (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	PT Royal Valutamas Niagatama mudah dijangkau				
2	Perjalanan menuju PT Royal Valutamas Niagatama dapat dijangkau dengan lancar				
3	PT Royal Valutamas Niagatama memiliki petunjuk lokasi yang memudahkan saya				

Kualitas Layanan (X2)

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

Hak Cipta Dikuasai 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.



No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	PT Royal Valutamas Niagatama memiliki kantor layanan yang nyaman				
2	PT Royal Valutamas Niagatama memberikan layanan yang baik secara konsisten				
3	PT Royal Valutamas Niagatama secara cepat dapat memenuhi kebutuhan saya				
4	PT Royal Valutamas Niagatama selalu memberikan jaminan harga kurs yang kompetitif				
5	Saya merasa aman saat melakukan transaksi jual beli mata uang asing dengan PT Royal Valutamas Niagatama				
6	PT Royal Valutamas Niagatama mau membantu pelanggan dengan baik				

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bangga setelah melakukan transaksi dengan PT Royal Valutamas Niagatama				
2	PT Royal Valutamas Niagatama memenuhi segala kebutuhan saya atas jasa yang diberikan				
3	Tarif kurs yang diberikan PT Royal Valutamas Niagatama sesuai dengan yang diharapkan				

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	PT Royal Valutamas Niagatama memberikan kemudahan dalam hal bertransaksi				
---	--	--	--	--	--

Lampiran 2 Data 30 responden

No	Lokasi (X1)	Kualitas Layanan (X2)								Kepuasan Pelanggan (Y)				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
7	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
9	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
10	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
14	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
16	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
18	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3
19	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

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

- Hak paten 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.



20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
21	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
23	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
26	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
28	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

Lampiran 3 Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel X1

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	7.1333	.395	.506	.372
X02	7.4667	.464	.480	.416
X03	6.8667	.671	.300	.658

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	3.2667	.202	.492	.



X02	3.6000	.248	.492	.
-----	--------	------	------	---



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	2

Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel X2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X05	17.1333	2.809	.272	.725
X06	17.4000	2.524	.444	.675
X07	17.4333	2.323	.611	.621
X08	17.5667	2.806	.337	.705
X09	17.2667	2.202	.675	.596
X10	17.2000	2.648	.357	.702

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X06	13.7333	1.995	.402	.711
X07	13.7667	1.771	.611	.626
X08	13.9000	2.093	.427	.700
X09	13.6000	1.697	.647	.609
X10	13.5333	2.051	.358	.728

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 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)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X06	10.1333	1.292	.451	.707
X07	10.1667	1.178	.594	.620
X08	10.3000	1.390	.469	.695
X09	10.0000	1.172	.565	.638

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

Lampiran 5 Hasil uji validitas dan reliabilitas indikator Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	10.6000	1.490	.490	.725
X12	10.3000	1.321	.620	.653
X13	10.2667	1.375	.564	.685
X14	10.2333	1.426	.517	.711

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

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.



.752	4
------	---



Lampiran 6 Kuesioner

Kuesioner Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Money changer PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur

Deskripsi:

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/ Saudara & Saudari / Teman-teman responden

Dengan Hormat, Perkenalkan saya Anton mahasiswa semester 7 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Karya Akhir (skripsi) terkait "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Money changer* PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur"

Informasi yang anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. atas perhatian dan kesediaan bapak / ibu / saudara & saudara / teman-teman untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan Terimakasih.

Petunjuk Pengisian:

3. sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat tanpa ada satupun yang terlewat
4. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanda centang pada kolom yang sesuai dengan pilihan dan setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban

Keterangan jawaban

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

© Hak cipta dimiliki IBIKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



- 5. = Sangat Tidak Setuju
- 6. = Tidak Setuju
- 7. = Setuju
- 8. = Sangat Setuju

Identitas Responden :

Nama

Jenis Kelamin:

Usia:

Apakah anda pernah melakukan transaksi dengan *money changer* PT Royal Valutamas

Niagatama di Cibubur?

- c. Ya
- d. Tidak

Lokasi (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	PT Royal Valutamas Niagatama mudah dijangkau				
2	Perjalanan menuju PT Royal Valutamas Niagatama dapat dijangkau dengan lancar				

Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	PT Royal Valutamas Niagatama memberikan layanan yang baik secara konsisten				

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	PT Royal Valutamas Niagatama secara cepat dapat memenuhi kebutuhan saya				
3	PT Royal Valutamas Niagatama selalu memberikan jaminan harga kurs yang kompetitif				
4	Saya merasa aman saat melakukan transaksi jual beli mata uang asing dengan PT Royal Valutamas Niagatama				

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bangga setelah melakukan transaksi dengan PT Royal Valutamas Niagatama				
2	PT Royal Valutamas Niagatama memenuhi segala kebutuhan saya atas jasa yang diberikan				
3	Tarif kurs yang diberikan PT Royal Valutamas Niagatama sesuai dengan yang diharapkan				
4	PT Royal Valutamas Niagatama memberikan kemudahan dalam hal bertransaksi				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
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.



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

Lampiran 7 Data 100 responden

No	Lokasi (X1)		Kualitas Layanan (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)			
1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
6	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
8	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
15	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
18	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	3	3	3	3	3	4	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.



21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
22	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
23	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
24	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3
25	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
29	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
30	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
31	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
34	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
36	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
37	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
40	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
41	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
42	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
43	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

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



45	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
46	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
47	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3
49	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
53	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
54	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
55	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3
56	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
61	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
62	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4
63	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
64	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4
65	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
66	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
67	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
68	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3

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



69	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
71	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
74	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
75	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
78	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
79	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
80	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
82	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
83	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
84	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
85	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
86	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
87	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
89	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
92	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3

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



93	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
96	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
97	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
100	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2

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

Lampiran 8 hasil rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% Variabel X1

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X01	Mean	3.8200	.03861	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7434	
		Upper Bound	3.8966	
	5% Trimmed Mean	3.8556		
	Median	4.0000		
	Variance	.149		
	Std. Deviation	.38612		
	Minimum	3.00		
	Maximum	4.00		
	Range	1.00		

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.



	Interquartile Range		.00	
	Skewness		-1.691	.241
	Kurtosis		.878	.478
X02	Mean		3.6200	.05646
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.5080	
		Upper Bound	3.7320	
	5% Trimmed Mean		3.6778	
	Median		4.0000	
	Variance		.319	
	Std. Deviation		.56461	
	Minimum		2.00	
	Maximum		4.00	
	Range		2.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.176	.241
	Kurtosis		.430	.478
lokasi	Mean		3.7200	.03977
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6411	
		Upper Bound	3.7989	
	5% Trimmed Mean		3.7611	
	Median		4.0000	
	Variance		.158	
	Std. Deviation		.39772	
	Minimum		2.50	
	Maximum		4.00	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Range	1.50	
Interquartile Range	.50	
Skewness	-1.335	.241
Kurtosis	1.095	.478

Lampiran 9 rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% variabel X2

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X2	Mean	3.5400	.06578	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.4095	
		Upper Bound	3.6705	
	5% Trimmed Mean	3.6000		
	Median	4.0000		
	Variance	.433		
	Std. Deviation	.65782		
	Minimum	2.00		
	Maximum	4.00		
	Range	2.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-1.128	.241	
	Kurtosis	.106	.478	
	X04	Mean	3.4100	.05877
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3.2934	
		Upper Bound	3.5266	

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

X05

X06

5% Trimmed Mean		3.4556	
Median		3.0000	
Variance		.345	
Std. Deviation		.58767	
Minimum		2.00	
Maximum		4.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.404	.241
Kurtosis		-.689	.478
Mean		3.4800	.05218
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.3765	
Mean	Upper Bound	3.5835	
5% Trimmed Mean		3.4889	
Median		3.0000	
Variance		.272	
Std. Deviation		.52185	
Minimum		2.00	
Maximum		4.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.136	.241
Kurtosis		-1.496	.478
Mean		3.6200	.05081
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.5192	

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

Kualitas Layanan

Mean	Upper Bound	3.7208	
5% Trimmed Mean		3.6444	
Median		4.0000	
Variance		.258	
Std. Deviation		.50812	
Minimum		2.00	
Maximum		4.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.737	.241
Kurtosis		-.916	.478
Mean		3.5125	.03470
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.4436	
	Upper Bound	3.5814	
5% Trimmed Mean		3.5361	
Median		3.5000	
Variance		.120	
Std. Deviation		.34702	
Minimum		2.50	
Maximum		4.00	
Range		1.50	
Interquartile Range		.50	
Skewness		-1.108	.241
Kurtosis		1.017	.478

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



Lampiran 10 rerata tertimbang dan selang kepercayaan 95% variabel Y

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
X07 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Mean	3.3200	.05664	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.2076	
		Upper Bound	3.4324	
	5% Trimmed Mean	3.3556		
	Median	3.0000		
	Variance	.321		
	Std. Deviation	.56640		
	Minimum	2.00		
	Maximum	4.00		
	Range	2.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-.100	.241	
	Kurtosis	-.622	.478	
	X08 Hak cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean	3.7400	.05049
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3.6398	
		Upper Bound	3.8402	
5% Trimmed Mean		3.8000		
Median		4.0000		
Variance		.255		
Std. Deviation		.50493		
Minimum		2.00		

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 menggunakan 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

X10

Maximum		4.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		.00	
Skewness		-1.806	.241
Kurtosis		2.496	.478
Mean		3.5900	.05336
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.4841	
Mean	Upper Bound	3.6959	
5% Trimmed Mean		3.6222	
Median		4.0000	
Variance		.285	
Std. Deviation		.53362	
Minimum		2.00	
Maximum		4.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.776	.241
Kurtosis		-.580	.478
Mean		3.6500	.05198
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.5469	
Mean	Upper Bound	3.7531	
5% Trimmed Mean		3.6889	
Median		4.0000	
Variance		.270	
Std. Deviation		.51981	

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

Keputusan_pelanggan

Minimum		2.00	
Maximum		4.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-1.073	.241
Kurtosis		.047	.478
Mean		3.5750	.03615
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.5033	
Mean	Upper Bound	3.6467	
5% Trimmed Mean		3.6083	
Median		3.5000	
Variance		.131	
Std. Deviation		.36150	
Minimum		2.00	
Maximum		4.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		.44	
Skewness		-1.360	.241
Kurtosis		3.462	.478

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)

Lampiran 11 Hasil SPSS uji linier ganda, Multikolinieraritas, uji t, koefisien regresi

beta

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.006	.043		-.147	.883		
	Lokasi_Lag	.155	.073	.192	2.115	.037	.963	1.038
	KL_lag	.395	.086	.416	4.584	.000	.963	1.038

a. Dependent Variable: KP_lag

Lampiran 12 Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42339603
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.037
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.115 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.516
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

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.



- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 13 Hasil uji Heteroskedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.331	.026		12.538	.000
	lokasilag	.049	.045	.113	1.093	.277
	KL_lag	-.014	.053	-.027	-.261	.795

a. Dependent Variable: ABSRES

Lampiran 14 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.431	2	20.715	12.136	.000 ^b
	Residual	165.569	97	1.707		
	Total	207.000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, LOKASI

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.