



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner

Pengaruh Promosi penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/i/Teman-teman responden

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Grace Monica Setiawan mahasiswi semester tujuh di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dengan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai

"Pengaruh Promosi penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia"

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan partisipasi bapak/ibu/saudara/i/teman-teman untuk mengisi kuisisioner ini. Setiap jawaban yang diberikan akan sangat membantu dan berharga dalam penelitian skripsi ini. Seluruh data diri responden bersifat rahasia dan jawaban hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian semata.

Atas perhatian dan partisipasinya untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Apakah anda pernah makan di restoran HaiDiLao Hot Pot cabang Mall Grand Indonesia?
 - Ya
 - Tidak (Mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner)

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.



3. Usia

- <17 Tahun
- 17-35 Tahun
- 35-55 Tahun
- >55 Tahun

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

5. Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa
- Karyawan Swasta
- Pegawai Negeri
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga

B. Petunjuk pengisian :

Keterangan rentang skala :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

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. Pertanyaan

C. Dimensi Promosi penjualan

Menurut Laksana, (2019:44-46) ada beberapa alat promosi penjualan yaitu :

1. Sampel contoh

Tawaran produk gratis atau percobaan gratis kepada konsumen dan diharapkan mereka menyukai produk tersebut sehingga melakukan pembelian ulang.

2. Kupon

Semacam sertifikat yang memberikan hak kepada pemegangnya, sehingga bisa menghemat pembelian produk tertentu.

3. Kemasan harga khusus atau paket harga

Potongan harga lebih rendah daripada harga biasa kepada konsumen yang diterapkan pada label atau bungkus.

4. Premi

Barang dagangan yang ditawarkan dengan harga sangat rendah atau bahkan gratis sebagai suatu insentif bila orang membeli produk tertentu.

5. *Trading stamp* and stiker dagang

Jenis premi khusus yang diterima konsumen yang membeli produk, kemudian mereka bisa menembus barang produk tersebut di pusat penembusan stiker dagang.

6. Demonstrasi

Pertunjukan yang dilakukan untuk membuktikan kekuatan atau cara penggunaan produk.

7. Tawaran uang kembali (*Money-refund offers*)

Pengembalian uang kepada konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian antara

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



produk dengan harga atau terjadi kerusakan produk yang dibeli, berdasarkan perjanjian.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

8. Promosi dagang

Menawarkan tunjangan pembelian, yakni penawaran potongan harga pada setiap pembelian selama jangka waktu tertentu.

9. Pemajangan di tempat pembelian

Pemajangan di tempat pembelian untuk menarik pembeli.

10. Pameran dagang

11. Kontes

Mengundang para konsumen untuk mengumpulkan sesuatu.

12. Undian

Mengajak para konsumen untuk mengumpulkan nama mereka untuk diundi.

13. Permainan

Memberi sesuatu kepada konsumen setiap kali mereka membeli nomor bingo, huruf yang hilang yang mungkin bisa membantu konsumen untuk memenangkan hadiah.

Variabel Promosi penjualan

Variabel	Dimensi	Indikator	STS	TS	N	S	SS
Promosi penjualan Menurut Laksana (2019:44-46)	Sampel contoh	Saya diberikan sample produk dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia					
		Saya tertarik membeli setelah diberikan sample oleh pegawai HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia					
	Kupon	Saya menerima kupon potongan					

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.



<p align="center"> © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang </p> <p>1. Ditarang 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.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<p>harga atau kupon <i>free dish</i> dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia</p>						
	<p>Saya pernah menukarkan kupon potongan harga atau kupon <i>free dish</i> dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia</p>						
	<p>Saya tertarik membeli makanan lebih banyak setelah menerima kupon potongan harga dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia</p>						
	<p align="center"> Kemasan harga khusus atau paket harga </p>	<p>Saya mengetahui restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia memiliki <i>value set</i> menu</p>					
		<p>Saya pernah membeli <i>value set</i> menu di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia</p>					
		<p>Saya tertarik datang ke di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia karena ada <i>value set</i> menu</p>					
		<p>Saya mengetahui adanya permainan hadiah di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia</p>					
		<p>Saya pernah mengikuti permainan hadiah di restoran</p>					



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia					
	Saya tertarik datang ke restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia karena adanya permainan berhadiah					

2. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Rusydi (2017:40) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan, dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima. Beberapa dimensi kualitas pelayanan adalah :

a. *Tangibles* (Bukti Nyata)

Menunjukkan lingkungan atau fasilitas fisik dimana jasa tersebut dilakukan, seperti organisasi, peralatan pekerja dan pakaian yang dikenakan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk melakukan performa pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat.

c. *Responsiveness* (Kesigapan)

Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan tindakan yang tepat.

d. *Competence* (Kompetensi)

Kepemilikan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menampilkan pelayanan yang ditawarkan.

e. *Courtesy* (Kesopan-santunan)

Menunjukkan sikap penyedia jasa, seperti kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pekerja.

f. *Credibility* (Kredibilitas)

Kejujuran dan kemampuan penyedia jasa untuk dipercaya.



g. *Security* (Keamanan)

Rasa bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan.

h. *Access* (Akses)

Kemampuan pendekatan dan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan penyedia jasa.

i. *Communication* (Komunikasi)

Kemampuan untuk berbicara dengan cara yang mudah dimengerti oleh konsumen, menjaga konsumen agar tetap dapat memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti.

j. *Understanding the customer* (Memahami)

Berusaha mengetahui konsumen dan kebutuhan mereka.

Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	STS	TS	N	S	SS
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Kualitas Layanan Menurut Rusydi (2017:40)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia berpenampilan rapih					
		Menurut saya, restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia bersih/nyaman					
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia dalam melayani pelanggan					

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



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>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.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>		sesuai dengan yang dipromosikan di media					
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia sigap dalam merepons kebutuhan pelanggan				
		<i>Competence</i> (Kompetensi)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia mampu memberikan informasi yang jelas tentang produk				
		<i>Courtesy</i> (Kesopansantunan)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia bersikap sopan kepada para pelanggan				
		<i>Credibility</i> (Kredibilitas)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia memiliki sikap yang jujur				



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	<i>Security</i> (Keamanan)	Menurut saya, HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia menyediakan fasilitas keamanan (cctv, security, dan lain-lain) yang memadai untuk pelanggannya.					
	<i>Access</i> (Akses)	Menurut saya restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia berada di lokasi strategis					
	<i>Communication</i> (Komunikasi)	Menurut saya, pegawai HaiDiLao Hot Pot mampu berkomunikasi dengan baik					
	<i>Understanding the customer</i> (Memahami)	Menurut saya, Pegawai HaiDiLao Hot responsif terhadap kebutuhan konsumen					

1. Ditarang 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. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Priansa Donni Juni (2017:210) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen puas. Dari kepuasan tersebut memungkinkan konsumen untuk membeli kembali barang dan jasa tersebut.

2. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasakan tidak puas.

3. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan atau kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

© 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.



4. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. Konsumen akan membandingkan pengalaman pertama saat menggunakan produk dengan pengalaman terbaru saat kembali menggunakannya.

5. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Konsumen Menurut Priansa;2017)	<i>Expectations</i> (Harapan)	Pelayanan, promosi dan produk yang disajikan di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia sesuai dengan ekspektasi saya.					
	<i>Performance</i> (Kinerja)	Saya mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari para karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia					

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.



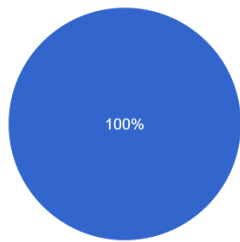
<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p><i>Comparison</i> (Perbandingan)</p>	<p>Saya merasa restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia lebih unggul dibandingkan dengan restoran hotpot sejenis lainnya di Jakarta</p>					
	<p><i>Experience</i> (Pengalaman)</p>	<p>Menurut saya kualitas pelayanan dan makanan di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia selalu konsisten</p>					
		<p>Saya merasa puas atas kunjungan saya ke HaiDiLao Mall Grand Indonesia</p>					

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 2 Profile Responden

1. Presentase responden yang pernah makan di restoran HaiDiLao Hot Pot cabang Mall Grand Indonesia

Apakah anda pernah makan di restoran HaiDiLao Hot Pot cabang Mall Grand Indonesia?
147 jawaban



- Ya
- Tidak (Mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner)



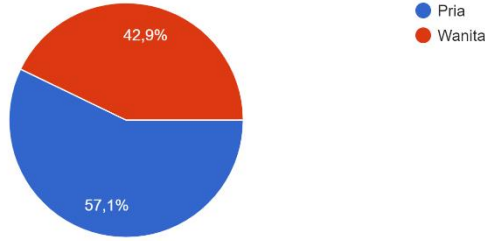
2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

C

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

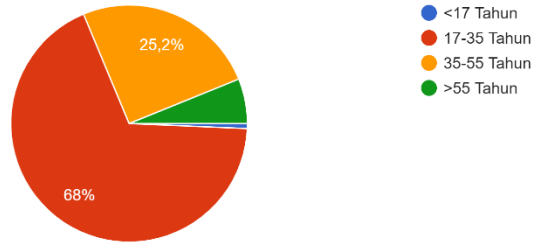
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Jenis Kelamin
147 jawaban



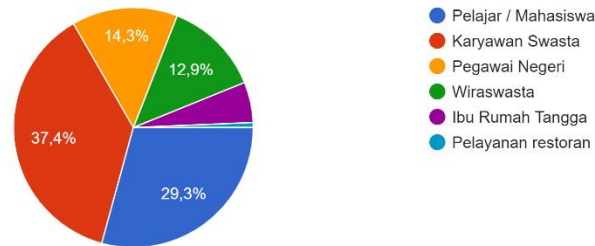
3. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia
147 jawaban



4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan
147 jawaban



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.



Lampiran 3 Data Kuesioner

S.P. 1	S.P. 2	S.P. 3	S.P. 4	S.P. 5	S.P. 6	S.P. 7	S.P. 8	S.P. 9	SP .10	SP .11	K.L. 1	K.L. 2	K.L. 3	K.L. 4	K.L. 5	K.L. 6	K.L. 7	K.L. 8	K.L. 9	KL .1	KL .1	K.P. 1	K.P. 2	K.P. 3	K.P. 4	K.P. 5	
4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	
3	4	2	1	2	4	4	4	3	4	1	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5
5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4
3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5
4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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.



4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	
3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	
4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
4	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4
4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3
4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	5	
4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5
5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	5	
4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	
4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4
4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2
3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4

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

1. Ditarang 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	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4		
4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4		
2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3		
3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4		
4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4		
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4		
4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4		
2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2		
3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3		
4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4		
2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3		
4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5		
4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4		
4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3		
3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4		
3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5		
3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4		
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2
5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4		
3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5		
3	4	2	1	2	4	4	3	4	1	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5		
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5		
3	4	5	1	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	4		
4	3	2	3	3	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5
3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5
4	3	2	3	3	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	
3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4		
4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4		

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

1. Ditarang 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	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3
3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4
3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4
4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4
3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4
3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4
4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3
3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4

Lampiran 4 Hasil Data

1. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif
 - a. Promosi penjualan

Descriptive Statistics													
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std. Error			Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
X1.1	147	4.00	1.00	5.00	541.00	3.6803	.08018	.97212	.945	-.634	.200	.546	.397
X1.2	147	3.00	2.00	5.00	567.00	3.8571	.06688	.81088	.658	-.357	.200	-.298	.397
X1.3	147	4.00	1.00	5.00	572.00	3.8912	.08367	1.01448	1.029	-.617	.200	-.523	.397
X1.4	147	4.00	1.00	5.00	557.00	3.7891	.08147	.98781	.976	-.731	.200	.453	.397
X1.5	147	4.00	1.00	5.00	559.00	3.8027	.07640	.92632	.858	-.382	.200	-.436	.397
X1.6	147	4.00	1.00	5.00	565.00	3.8435	.08399	1.01833	1.037	-.903	.200	.512	.397
X1.7	147	4.00	1.00	5.00	555.00	3.7755	.08007	.97078	.942	-.627	.200	.061	.397
X1.8	147	4.00	1.00	5.00	561.00	3.8163	.07602	.92173	.850	-.636	.200	.171	.397

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.



X1.9	147	3.00	2.00	5.00	568.00	3.8639	.06522	.79069	.625	- .595	.200	.238	.397
X1.10	147	4.00	1.00	5.00	570.00	3.8776	.07836	.95011	.903	- .820	.200	.515	.397
X1.11	147	4.00	1.00	5.00	539.00	3.6667	.08434	1.02258	1.046	- .655	.200	.324	.397
X1.12	147	38.00	17.00	55.00	6154.00	41.8639	.64502	7.82045	61.159	- .969	.200	1.253	.397
Valid N (listwise)	147												

b. Kualitas Layanan

Descriptive Statistics													
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std. Error			Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
X2.1	147	4.00	1.00	5.00	581.00	3.9524	.08038	.97456	.950	- 1.029	.200	.948	.397
X2.2	147	4.00	1.00	5.00	583.00	3.9660	.07626	.92466	.855	- .617	.200	.187	.397
X2.3	147	4.00	1.00	5.00	585.00	3.9796	.07568	.91763	.842	- .714	.200	.040	.397
X2.4	147	4.00	1.00	5.00	583.00	3.9660	.08271	1.00284	1.006	- .757	.200	.063	.397
X2.5	147	4.00	1.00	5.00	583.00	3.9660	.07808	.94662	.896	- .816	.200	.319	.397
X2.6	147	4.00	1.00	5.00	596.00	4.0544	.07588	.91996	.846	- .858	.200	.273	.397
X2.7	147	4.00	1.00	5.00	567.00	3.8571	.08191	.99313	.986	- .772	.200	.511	.397
X2.8	147	4.00	1.00	5.00	585.00	3.9796	.07125	.86380	.746	- .607	.200	.118	.397

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.



X2.9	147	4.00	1.00	5.00	566.00	3.8503	.07744	.93891	.882	- .702	.200	.395	.397
X2.10	147	3.00	2.00	5.00	574.00	3.9048	.07116	.86272	.744	- .463	.200	- .386	.397
X2.11	147	4.00	1.00	5.00	583.00	3.9660	.07985	.96809	.937	- .620	.200	- .194	.397
X2.12	147	36.00	19.00	55.00	6386.00	43.4422	.69169	8.38633	70.331	- .955	.200	1.089	.397
Valid N (listwise)	147												

c. Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics													
N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis		
					Statistic	Std. Error			Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	
Y1.1	147	4.00	1.00	5.00	578.00	3.9320	.07394	.89641	.804	- .617	.200	.268	.397
Y1.2	147	4.00	1.00	5.00	586.00	3.9864	.07287	.88354	.781	- .759	.200	.331	.397
Y1.3	147	4.00	1.00	5.00	588.00	4.0000	.07540	.91412	.836	- .818	.200	.515	.397
Y1.4	147	3.00	2.00	5.00	558.00	3.7959	.07474	.90613	.821	- .087	.200	- .986	.397
Y1.5	147	4.00	1.00	5.00	599.00	4.0748	.07607	.92224	.851	- .787	.200	.049	.397
Y1	147	17.00	8.00	25.00	2909.00	19.7891	.30331	3.67746	13.524	- .844	.200	1.111	.397
Valid N (listwise)	147												

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.



2. Analisis Responden

a. Usia Responden

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<17 Tahun	1	.7	.7	.7
	17-35 Tahun	100	68.0	68.0	68.7
	35-55 Tahun	37	25.2	25.2	93.9
	>55 Tahun	9	6.1	6.1	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

b. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	84	57.1	57.1	57.1
	Wanita	63	42.9	42.9	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

c. Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	8	5.4	5.4	5.4
	Karyawan Swasta	55	37.4	37.4	42.9
	Pegawai Negeri	21	14.3	14.3	57.1
	Pelajar / Mahasiswa	43	29.3	29.3	86.4
	Pelayan Resto	1	.7	.7	87.1
	Wiraswasta	19	12.9	12.9	100.0
	Total	147	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.



3. Uji Validitas
a. Promosi penjualan

Correlations												
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1
X1.1	1	.559**	.485**	.443**	.492**	.572**	.446**	.515**	.549**	.484**	.664**	.751**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.2	.559**	1	.555**	.441**	.482**	.520**	.577**	.478**	.536**	.484**	.537**	.737**
	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.3	.485**	.555**	1	.558**	.524**	.567**	.552**	.572**	.485**	.647**	.539**	.788**
	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.4	.443**	.441**	.558**	1	.605**	.444**	.429**	.431**	.480**	.739**	.540**	.742**
	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.5	.492**	.482**	.524**	.605**	1	.483**	.491**	.390**	.552**	.618**	.574**	.750**
	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.6	.572**	.520**	.567**	.444**	.483**	1	.470**	.487**	.577**	.490**	.515**	.743**
	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. IBIKKG 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.



X1.7	Pearson Correlation	.446**	.577**	.552**	.429**	.491**	.470**	1	.428**	.540**	.557**	.455**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.8	Pearson Correlation	.515**	.478**	.572**	.431**	.390**	.487**	.428**	1	.501**	.506**	.581**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.9	Pearson Correlation	.549**	.536**	.485**	.480**	.552**	.577**	.540**	.501**	1	.497**	.503**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.10	Pearson Correlation	.484**	.484**	.647**	.739**	.618**	.490**	.557**	.506**	.497**	1	.599**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1.11	Pearson Correlation	.664**	.537**	.539**	.540**	.574**	.515**	.455**	.581**	.503**	.599**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X1	Pearson Correlation	.751**	.737**	.788**	.742**	.750**	.743**	.717**	.711**	.741**	.803**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													

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.



b. Kualitas Layanan

Correlations												
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
X2.1	1	.675	.696	.643	.585	.645	.644	.699	.576	.679	.673	.841
Correlati on		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.2	.675	1	.572	.590	.586	.606	.576	.651	.452	.588	.611	.771
Correlati on	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.3	.696	.572	1	.632	.662	.659	.696	.656	.760	.629	.647	.850
Correlati on	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**
Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



X2.4	Pearson	.643	.590	.632	1	.598	.611	.538	.537	.613	.582	.881	.812
	Correlati on	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.5	Pearson	.585	.586	.662	.598	1	.702	.687	.611	.642	.667	.559	.816
	Correlati on	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.6	Pearson	.645	.606	.659	.611	.702	1	.661	.639	.588	.680	.587	.823
	Correlati on	**	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.7	Pearson	.644	.576	.696	.538	.687	.661	1	.675	.609	.680	.572	.821
	Correlati on	**	**	**	**	**	**		**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instytut Biznis 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.



X2.8	Pearson	.699	.651	.656	.537	.611	.639	.675	1	.562	.604	.589	.804
	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.9	Pearson	.576	.452	.760	.613	.642	.588	.609	.562	1	.650	.544	.782
	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.10	Pearson	.679	.588	.629	.582	.667	.680	.680	.604	.650	1	.546	.813
	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
X2.11	Pearson	.673	.611	.647	.881	.559	.587	.572	.589	.544	.546	1	.810
	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

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.



X2	Pearson	.841	.771	.850	.812	.816	.823	.821	.804	.782	.813	.810	1
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

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

c. Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1
Y1.1	Pearson	1	.526**	.610**	.581**	.561**	.806**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147
Y1.2	Pearson	.526**	1	.500**	.612**	.649**	.806**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147
Y1.3	Pearson	.610**	.500**	1	.546**	.544**	.789**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147
Y1.4	Pearson	.581**	.612**	.546**	1	.633**	.830**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	147	147	147	147	147	147
Y1.5	Pearson	.561**	.649**	.544**	.633**	1	.835**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	147	147	147	147	147	147
Y1	Pearson	.806**	.806**	.789**	.830**	.835**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	147	147	147	147	147	147

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



4. Uji Reliabilitas

a. Reliabilitas Promosi penjualan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	11

b. Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	11

c. Reliabilitas Keputusan Pembelian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	6

Uji Confidence Interval

a. Promosi penjualan

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1.1	45.901	146	.000	3.68027	3.5218	3.8387
X1.2	57.672	146	.000	3.85714	3.7250	3.9893
X1.3	46.504	146	.000	3.89116	3.7258	4.0565
X1.4	46.507	146	.000	3.78912	3.6281	3.9501
X1.5	49.773	146	.000	3.80272	3.6517	3.9537
X1.6	45.762	146	.000	3.84354	3.6775	4.0095
X1.7	47.154	146	.000	3.77551	3.6173	3.9338
X1.8	50.199	146	.000	3.81633	3.6661	3.9666
X1.9	59.249	146	.000	3.86395	3.7351	3.9928

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

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



X1.10	49.481	146	.000	3.87755	3.7227	4.0324
X1.11	43.474	146	.000	3.66667	3.5000	3.8334
X1	64.903	146	.000	41.86395	40.5892	43.1387

b. Kualitas Layanan

One-Sample Test						
Test Value = 0						
Hak Cipta Dilindungi Hak Cipta Instytut Biznis dan Informatika Kwik Kian Gie	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X2.1	49.171	146	.000	3.95238	3.7935	4.1112
X2.2	52.003	146	.000	3.96599	3.8153	4.1167
X2.3	52.581	146	.000	3.97959	3.8300	4.1292
X2.4	47.949	146	.000	3.96599	3.8025	4.1295
X2.5	50.796	146	.000	3.96599	3.8117	4.1203
X2.6	53.434	146	.000	4.05442	3.9045	4.2044
X2.7	47.089	146	.000	3.85714	3.6953	4.0190
X2.8	55.858	146	.000	3.97959	3.8388	4.1204
X2.9	49.720	146	.000	3.85034	3.6973	4.0034
X2.10	54.876	146	.000	3.90476	3.7641	4.0454
X2.11	49.670	146	.000	3.96599	3.8082	4.1238
X2	62.806	146	.000	43.44218	42.0752	44.8092

c. Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test						
Test Value = 0						
Instytut Biznis dan Informatika Kwik Kian Gie	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Y1.1	53.181	146	.000	3.93197	3.7859	4.0781
Y1.2	54.703	146	.000	3.98639	3.8424	4.1304
Y1.3	53.054	146	.000	4.00000	3.8510	4.1490
Y1.4	50.791	146	.000	3.79592	3.6482	3.9436
Y1.5	53.570	146	.000	4.07483	3.9245	4.2252
Y1	65.243	146	.000	19.78912	19.1897	20.3886

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.



Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		147
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65012782
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.051
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.928	.767		2.512	.013		
	X2	.264	.031	.602	8.588	.000	.284	3.516
	X1	.153	.033	.325	4.630	.000	.284	3.516

a. Dependent Variable: Y1

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.058	.998		1.060	.291
	X1	.000	.043	-.001	-.003	.997
	X2	-.031	.040	-.119	-.769	.443

a. Dependent Variable: Ln_Res

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



4. Uji Analisis Linier Berganda dan uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.928	.767		2.512	.013
	X1	.153	.033	.325	4.630	.000
	X2	.264	.031	.602	8.588	.000

a. Dependent Variable: Y1

5. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1576.916	2	788.458	285.597	.000 ^b
	Residual	397.547	144	2.761		
	Total	1974.463	146			

a. Dependent Variable: Y1
b. Predictors: (Constant), X2, X1

6. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 ^a	.799	.796	1.66155

a. Predictors: (Constant), X2, X1

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



DONE_bab_1-5_grace_monica.docx

ORIGINALITY REPORT

18%	18%	5%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	4%
2	www.scribd.com Internet Source	2%
3	repository.bsi.ac.id Internet Source	2%
4	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
5	library.binus.ac.id Internet Source	1%
6	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	1%
7	www.studocu.com Internet Source	1%
8	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung Student Paper	<1%
9	journal-stiehidayatullah.ac.id Internet Source	<1%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik 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.