

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hokben Kelapa Gading”

Deskripsi :

Kepada responden yang terhormat. Perkenalkan nama saya Alvin Ryandra Chiyomori, Mahasiswa tingkat akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Administrasi Bisnis, saat ini saya sedang melakukan studi analisis "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hokben di Kelapa Gading.

Dibawah ini merupakan daftar pernyataan mengenai Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Hokben di Kelapa Gading yang sudah disusun secara detail dan menyeluruh. Dengan ini saya berharap atas kerja sama dan partisipasi anda untuk meluangkan waktu dan mengisi jawaban dengan lengkap sesuai dengan realita yang ada. Terima kasih atas partisipasi anda dalam mengisi kuisisioner ini.

**Petunjuk Pengisian :**

Keterangan :

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Setuju
- 4) Sangat Setuju

Identitas Responden :

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendapatan Per-Bulan :

© 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. Kualitas Produk

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Produk Hokben memiliki ukuran porsi yang beragam.				
2	Produk Hokben memiliki keunikan terhadap bentuk tempat makan yang unik yaitu <i>bento bowl</i> .				
3	Produk Hokben Menyediakan bahan pelengkap (seperti salad yang nikmat, sendok, sumpit, dll) yang berkualitas dan higienis.				
4	Produk Hokben sudah bersertifikat halal dari majelis ulama indonesia.				
5	Produk Hokben yang disajikan dapat menghilangkan rasa lapar dan haus.				
6	Produk Hokben yang diberikan sesuai dengan pesanan.				
7	Rasa produk Hokben selalu konsisten				
8	Kemasan produk Hokben dapat menjaga kualitas produk di dalamnya.				
9	Hokben memiliki produk yang harga nya sesuai dengan kualitasnya.				
10	Pemilihan menu Hokben dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen.				
11	Produk Hokben dapat diganti baru apabila terjadi ketidaksesuaian.				

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. Kualitas Layanan

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan Hokben selalu cepat dalam melayani pelanggan				
2	Karyawan Hokben memberikan perhatian kepada konsumen secara personal dalam hal pelayanan.				
3	karyawan Hokben memiliki penampilan yang rapih.				
4	Karyawan Hokben mampu menjaga sopan santun kepada konsumen.				

## 3. Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Pelanggan akan selalu kembali membeli produk Hokben karena puas dengan <i>benefit</i> yang diberikan.				
2	Pelanggan senantiasa membeli produk yang ditawarkan Hokben, meskipun ada restoran fast food lain.				
3	Pelanggan akan selalu membeli Hokben meskipun mengetahui jika harga Hokben lebih tinggi dikarenakan kualitas bahan dari pada fast food lain.				
4	Pelanggan memberikan informasi hal baik kepada lingkungan atau orang-orang sekitar mengenai produk Hokben dibandingkan produk lain.				
5	Pelanggan akan memberikan masukan kepada Hokben agar perusahaan lebih baik lagi dalam beroperasi.				

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 2

### Data Responden Kuisioner

Sampel 30 Data Responden

	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	1	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3
5	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2
6	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
7	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3
8	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1
10	1	2	4	4	3	4	2	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
12	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4
16	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2
21	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2
22	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
23	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3
24	2	1	2	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3

© Hancipta Milik IB KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Hasil sampel presentase biodata 30 Responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	52.9	60.0	60.0
	2	12	35.3	40.0	100.0
	Total	30	88.2	100.0	
Missing	System	4	11.8		
Total		34	100.0		

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	28	82.4	93.3	93.3
	2	2	5.9	6.7	100.0
	Total	30	88.2	100.0	
Missing	System	4	11.8		
Total		34	100.0		

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	29	85.3	96.7	96.7
	2	1	2.9	3.3	100.0
	Total	30	88.2	100.0	
Missing	System	4	11.8		
Total		34	100.0		

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Pendapatan					
Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative	
				Percent	
1	12	35.3	40.0	40.0	
2	15	44.1	50.0	90.0	
3	1	2.9	3.3	93.3	
4	2	5.9	6.7	100.0	
Total	30	88.2	100.0		
Missing	System	4	11.8		
Total		34	100.0		

### Sampel 100 Data Responden

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3
3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2
3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	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	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	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
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



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

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

**Hasil sampel presentase biodata 100 Responden**

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	51	51.0	51.0	51.0
	2	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	58	58.0	58.0	58.0
	2	25	25.0	25.0	83.0
	3	9	9.0	9.0	92.0
	4	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

1. Diarany 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>Pekerjaan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	59	59.0	59.0	59.0
	2	28	28.0	28.0	87.0
	3	10	10.0	10.0	97.0
	4	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>Pendapatan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	32	32.0	32.0	32.0
	2	29	29.0	29.0	61.0
	3	15	15.0	15.0	76.0
	4	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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



LAMPIRAN 3

HASIL PENGOLAHAN DATA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's alpha if Item Deleted
X2	34.50	26.741	.619	.867
X3	34.37	26.447	.702	.860
X4	33.80	29.752	.561	.871
X5	33.70	30.907	.597	.872
X6	34.07	28.202	.586	.869
X7	34.03	29.068	.556	.871
X8	34.30	26.838	.710	.860
X9	34.23	27.082	.704	.860
X10	34.23	29.220	.553	.871
X11	34.07	29.237	.532	.872
X12	34.37	29.137	.451	.878

Reliability Statistics	
Cronbach's alpha	N of Items
.879	11

Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's alpha if Item Deleted
X2	10.00	3.448	.610	.768
X3	10.40	3.490	.579	.783
X4	10.00	3.103	.645	.753
X5	10.00	3.448	.681	.738

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.



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	4

### Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's alpha if Item Deleted
Y1	12.07	7.513	.425	.818
Y2	12.27	6.547	.645	.761
Y3	12.53	5.499	.667	.753
Y4	12.27	6.202	.695	.744
Y5	12.47	6.051	.586	.778

Reliability Statistics	
Cronbach's alpha	N of Items
.810	5

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



## B. Hasil Pengujian Analisis Deskriptif

### Output Rata-rata dan Selang kepercayaan 95% Kualitas Produk

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
KP1	<b>Mean</b>	<b>3.28</b>	<b>.065</b>	
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.15</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.41</b>	
	5% Trimmed Mean	3.32		
	Median	3.00		
	Variance	.426		
	Std. Deviation	.653		
	Minimum	1		
	Maximum	4		
	Range	3		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-.579	.241	
	Kurtosis	.401	.478	
	KP2	<b>Mean</b>	<b>3.17</b>	<b>.078</b>
<b>95% Confidence Interval for Mean</b>		<b>Lower Bound</b>	<b>3.02</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.32</b>	
5% Trimmed Mean		3.20		
Median		3.00		
Variance		.607		
Std. Deviation		.779		
Minimum		1		
Maximum		4		
Range		3		
Interquartile Range		1		
Skewness		-.439	.241	
Kurtosis		-.817	.478	
KP3		<b>Mean</b>	<b>3.38</b>	<b>.068</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.25</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.51</b>	
	5% Trimmed Mean	3.42		
	Median	3.00		
	Variance	.460		
	Std. Deviation	.678		
	Minimum	2		
	Maximum	4		
	Range	2		

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KP4 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Interquartile Range		1		
	Skewness		-.641	.241	
	Kurtosis		-.662	.478	
	<b>Mean</b>		<b>3.69</b>	<b>.051</b>	
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>		<b>3.59</b>	
		<b>Upper Bound</b>		<b>3.79</b>	
	5% Trimmed Mean		3.73		
	Median		4.00		
	Variance		.256		
	Std. Deviation		.506		
	Minimum		2		
	Maximum		4		
	Range		2		
	Interquartile Range		1		
Skewness		-1.302	.241		
Kurtosis		.675	.478		
KP5 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	<b>Mean</b>		<b>3.24</b>	<b>.074</b>	
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>		<b>3.09</b>	
		<b>Upper Bound</b>		<b>3.39</b>	
	5% Trimmed Mean		3.29		
	Median		3.00		
	Variance		.548		
	Std. Deviation		.740		
	Minimum		1		
	Maximum		4		
	Range		3		
	Interquartile Range		1		
	Skewness		-.723	.241	
	Kurtosis		.204	.478	
	KP6 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	<b>Mean</b>		<b>3.49</b>	<b>.061</b>
<b>95% Confidence Interval for Mean</b>		<b>Lower Bound</b>		<b>3.37</b>	
		<b>Upper Bound</b>		<b>3.61</b>	
5% Trimmed Mean			3.54		
Median			4.00		
Variance			.374		
Std. Deviation			.611		
Minimum			2		
Maximum			4		
Range			2		
Interquartile Range			1		
Skewness			-.774	.241	
Kurtosis			-.361	.478	

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.



KP7	<b>Mean</b>		<b>3.15</b>	<b>.085</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>2.98</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.32</b>	
	5% Trimmed Mean		3.21	
	Median		3.00	
	Variance		.715	
	Std. Deviation		.845	
	Minimum		1	
	Maximum		4	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.702	.241
	Kurtosis		-.233	.478
	KP8	<b>Mean</b>		<b>3.39</b>
<b>95% Confidence Interval for Mean</b>		<b>Lower Bound</b>	<b>3.26</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.52</b>	
5% Trimmed Mean			3.43	
Median			3.00	
Variance			.422	
Std. Deviation			.650	
Minimum			2	
Maximum			4	
Range			2	
Interquartile Range			1	
Skewness			-.595	.241
Kurtosis			-.609	.478
KP9		<b>Mean</b>		<b>3.42</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.29</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.55</b>	
	5% Trimmed Mean		3.48	
	Median		3.00	
	Variance		.408	
	Std. Deviation		.638	
	Minimum		1	
	Maximum		4	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.882	.241
	Kurtosis		.883	.478
	KP10	<b>Mean</b>		<b>3.45</b>
<b>95% Confidence Interval for Mean</b>		<b>Lower Bound</b>	<b>3.34</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.56</b>	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	5% Trimmed Mean		3.48	
	Median		3.00	
	Variance		.311	
	Std. Deviation		.557	
	Minimum		2	
	Maximum		4	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.335	.241
	Kurtosis		-.906	.478
	<b>Mean</b>		<b>3.28</b>	<b>.071</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.14</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.42</b>	
	5% Trimmed Mean		3.31	
Median		3.00		
Variance		.507		
Std. Deviation		.712		
Minimum		2		
Maximum		4		
Range		2		
Interquartile Range		1		
Skewness		-.467	.241	
Kurtosis		-.916	.478	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	<b>Mean</b>		<b>3.3582</b>	<b>.03835</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.2821</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.4343</b>	
	5% Trimmed Mean		3.3636	
	Median		3.3636	
	Variance		.147	
	Std. Deviation		.38348	
	Minimum		2.45	
	Maximum		4.00	
	Range		1.55	
	Interquartile Range		.61	
	Skewness		-.041	.241
	Kurtosis		-.802	.478

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

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.

## Output Rata-rata dan Selang kepercayaan 95% Kualitas Layanan

Descriptives			
		Statistic	Std. Error
KL1	<b>Mean</b>	<b>3.17</b>	<b>.073</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.03</b>
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.31</b>
	5% Trimmed Mean	3.20	
	Median	3.00	
	Variance	.526	
	Std. Deviation	.726	
	Minimum	1	
	Maximum	4	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-.434	.241
	Kurtosis	-.428	.478
KL2	<b>Mean</b>	<b>3.12</b>	<b>.076</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>2.97</b>
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.27</b>
	5% Trimmed Mean	3.14	
	Median	3.00	
	Variance	.571	
	Std. Deviation	.756	
	Minimum	1	
	Maximum	4	
	Range	3	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-.347	.241
	Kurtosis	-.723	.478
KL3	<b>Mean</b>	<b>3.40</b>	<b>.060</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.28</b>
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.52</b>
	5% Trimmed Mean	3.44	
	Median	3.00	
	Variance	.364	
	Std. Deviation	.603	
	Minimum	2	
	Maximum	4	
	Range	2	
	Interquartile Range	1	
	Skewness	-.451	.241

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





	Kurtosis		-.639	.478
KL4	<b>Mean</b>		<b>3.45</b>	<b>.061</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.33</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.57</b>	
	5% Trimmed Mean		3.50	
	Median		4.00	
	Variance		.371	
	Std. Deviation		.609	
	Minimum		2	
	Maximum		4	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.625	.241
	Kurtosis		-.527	.478
	KL	<b>Mean</b>		<b>3.2850</b>
95% Confidence Interval for Mean		<b>Lower Bound</b>	<b>3.1860</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.3840</b>	
5% Trimmed Mean			3.2944	
Median			3.2500	
Variance			.249	
Std. Deviation			.49876	
Minimum			2.25	
Maximum			4.00	
Range			1.75	
Interquartile Range			.75	
Skewness			-.127	.241
Kurtosis			-1.088	.478

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



## Output Rata-rata dan Selang kepercayaan 95% Kepuasan Pelanggan

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
KPG1	<b>Mean</b>	<b>3.17</b>	<b>.065</b>	
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.04</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.30</b>	
	5% Trimmed Mean	3.19		
	Median	3.00		
	Variance	.425		
	Std. Deviation	.652		
	Minimum	2		
	Maximum	4		
	Range	2		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-.185	.241	
	Kurtosis	-.661	.478	
	KPG2	<b>Mean</b>	<b>2.84</b>	<b>.080</b>
<b>95% Confidence Interval for Mean</b>		<b>Lower Bound</b>	<b>2.68</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.00</b>	
5% Trimmed Mean		2.88		
Median		3.00		
Variance		.641		
Std. Deviation		.801		
Minimum		1		
Maximum		4		
Range		3		
Interquartile Range		1		
Skewness		-.304	.241	
Kurtosis		-.310	.478	
KPG3		<b>Mean</b>	<b>2.79</b>	<b>.095</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>2.60</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>2.98</b>	
	5% Trimmed Mean	2.82		
	Median	3.00		
	Variance	.895		
	Std. Deviation	.946		
	Minimum	1		
	Maximum	4		
	Range	3		
	Interquartile Range	2		
	Skewness	-.295	.241	

© 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. 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.



	Kurtosis		-.828	.478
KPG4	<b>Mean</b>		<b>3.28</b>	<b>.068</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>3.14</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.42</b>	
	5% Trimmed Mean		3.32	
	Median		3.00	
	Variance		.466	
	Std. Deviation		.683	
	Minimum		1	
	Maximum		4	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.614	.241
	Kurtosis		.112	.478
	KPG5	<b>Mean</b>		<b>3.13</b>
<b>95% Confidence Interval for Mean</b>		<b>Lower Bound</b>	<b>2.97</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.29</b>	
5% Trimmed Mean			3.17	
Median			3.00	
Variance			.619	
Std. Deviation			.787	
Minimum			1	
Maximum			4	
Range			3	
Interquartile Range			1	
Skewness			-.489	.241
Kurtosis			-.497	.478
KPG		<b>Mean</b>		<b>3.0420</b>
	<b>95% Confidence Interval for Mean</b>	<b>Lower Bound</b>	<b>2.9245</b>	
		<b>Upper Bound</b>	<b>3.1595</b>	
	5% Trimmed Mean		3.0622	
	Median		3.0000	
	Variance		.351	
	Std. Deviation		.59241	
	Minimum		1.60	
	Maximum		4.00	
	Range		2.40	
	Interquartile Range		.95	
	Skewness		-.285	.241
	Kurtosis		-.420	.478

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



### C. Hasil Pengujian Analisis Regresi

#### Output Uji Normalitas

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

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42620388
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.059
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.014 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		<b>.246</b>
Point Probability		.000

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

#### Output Uji Heterokedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.420	.229		1.835	.070
	KP	-.043	.082	-.066	-.529	<b>.598</b>
	KL	.021	.063	.041	.328	<b>.744</b>

- a. Dependent Variable: ABSRES

#### Output Uji Multikolinieritas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.595	.389			
	KP	.739	.139	.478	.657	<b>1.522</b>
	KL	.352	.107	.296	.657	<b>1.522</b>

- a. Dependent Variable: KPG

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 milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



**D. Uji Kesesuaian Model ( F )**

**Output Uji Kesesuaian Model**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.760	2	8.380	<b>45.202</b>	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.983	97	.185		
	Total	34.744	99			

a. Dependent Variable: KPG

b. Predictors: (Constant), KL, KP

**E. Uji Koefisien Regresi Parsial ( t )**

**Output Uji Koefisien Regresi Parsial**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.595	.389		-1.529	.130
	KP	.739	.139	.478	<b>5.310</b>	.000
	KL	.352	.107	.296	<b>3.285</b>	.001

a. Dependent Variable: KPG

**F. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Output Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	<b>.482</b>	.472	.43058

a. Predictors: (Constant), KL, KP

b. Dependent Variable: KPG

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

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



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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