



**LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1.1 Uji data Valid 100 responden**

**Lampiran 1.1**

**Kualitas Produk**

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	keterangan
X1	59,53	97,848	0,559	0,959	valid
X2	59,32	96,503	0,712	0,955	valid
X3	59,22	96,173	0,778	0,954	valid
X4	59,11	95,533	0,784	0,953	valid
X5	59,14	97,334	0,748	0,954	valid
X6	58,85	99,482	0,623	0,957	valid
X7	59,10	95,020	0,837	0,952	valid
X8	59,29	95,218	0,808	0,953	valid
X9	59,18	93,078	0,834	0,952	valid
X10	59,05	96,351	0,778	0,954	valid
X11	59,08	95,953	0,797	0,953	valid
X12	59,28	95,214	0,815	0,953	valid
X13	59,08	96,236	0,768	0,954	valid
X14	59,06	96,178	0,844	0,952	valid
X15	59,31	98,014	0,687	0,955	valid

Sumber: Data Olah SPSSver.20

**Lampiran 1.1**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## Kualitas Layanan

<b>Item-Total Statistics</b>					
C Hak cipta milik IBIKKG (Institute of Business and Informatics Kwik Kian Gie)	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1	45,12	71,137	0,750	0,965	valid
X2	45,32	69,028	0,807	0,964	valid
X3	45,31	70,883	0,704	0,967	valid
X4	45,20	69,455	0,896	0,961	valid
X5	45,25	69,381	0,803	0,964	valid
X6	45,25	69,462	0,867	0,962	valid
X7	45,35	68,472	0,872	0,962	valid
X8	45,29	69,844	0,810	0,964	valid
X9	45,16	71,065	0,822	0,963	valid
X10	45,24	68,912	0,890	0,962	valid
X11	45,27	67,936	0,891	0,961	valid
X12	45,09	71,840	0,805	0,964	valid

Sumber: Data Olah SPSSver.20

### Lampiran 1. 2



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.



### Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Olah SPSSver.20

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Y1	36,33	57,052	0,814	0,957	valid
Y2	36,35	55,987	0,828	0,956	valid
Y3	36,30	55,848	0,841	0,955	valid
Y4	36,43	55,722	0,864	0,955	valid
Y5	36,33	57,799	0,710	0,960	valid
Y6	36,44	55,360	0,886	0,954	valid
Y7	36,58	53,579	0,883	0,954	valid
Y8	36,65	55,220	0,763	0,959	valid
Y9	36,50	54,919	0,827	0,956	valid
Y10	36,32	56,583	0,836	0,956	valid

### LAMPIRAN 1. 2 LAMPIRAN HASIL UJI

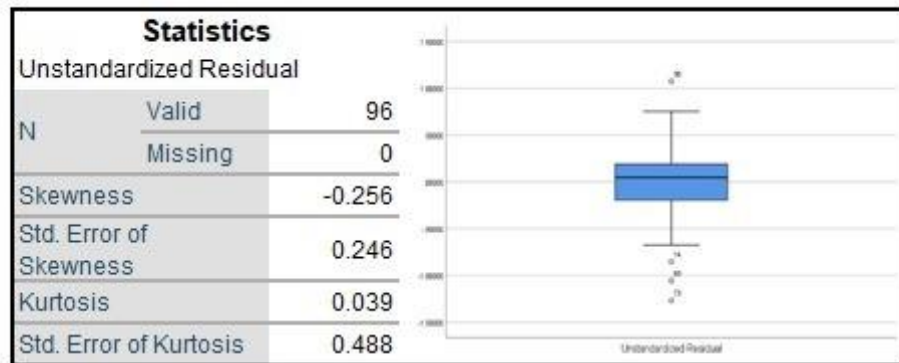
### Hasil Uji

1. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



## Uji Normalitas



Zskew berada diantara -1,96 dan 1,96

Zkurt berada diantara -1,96 dan 1,96

Hal tersebut menunjukkan residual berdistribusi normal

Sumber: Data Olah SPSSver.20

## Lampiran 2. 1

### Uji Multikolinieritas.

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-.334	.174		-1.922	.058		
	KL	.481	.077	.466	6.247	.000	.224	4.465
	KP	.578	.086	.503	6.742	.000	.224	4.465

a. Dependent Variable: CS

Sumber: Data Olah SPSSver.20

## Lampiran 2. 2

### Uji Heteroskedastisitas

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Model	Unstandardized D		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.288	.107		2.692	.008
KL	-.063	.047	-.286	-1.321	.190
KP	.043	.053	.174	.805	.423

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Data Olah SPSS ver.20

### Lampiran 2.3

#### Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	52.539	2	26.269	354.195	.000 <sup>b</sup>
Residual	6.897	93	.074		
Total	59.436	95			

a. Dependent Variable: CS

b. Predictors: (Constant), KP, KL

Sumber: Data Olah SPSS ver.20

### Lampiran 2.4

#### Uji R<sup>2</sup>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber dan menyebutkan nama penulisnya.
  - 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.



Sumber: Data Olah SPSS ver.20

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 <sup>a</sup>	0.884	0.881	0.27234

a. Predictors: (Constant), KP, KL  
b. Dependent Variable: CS

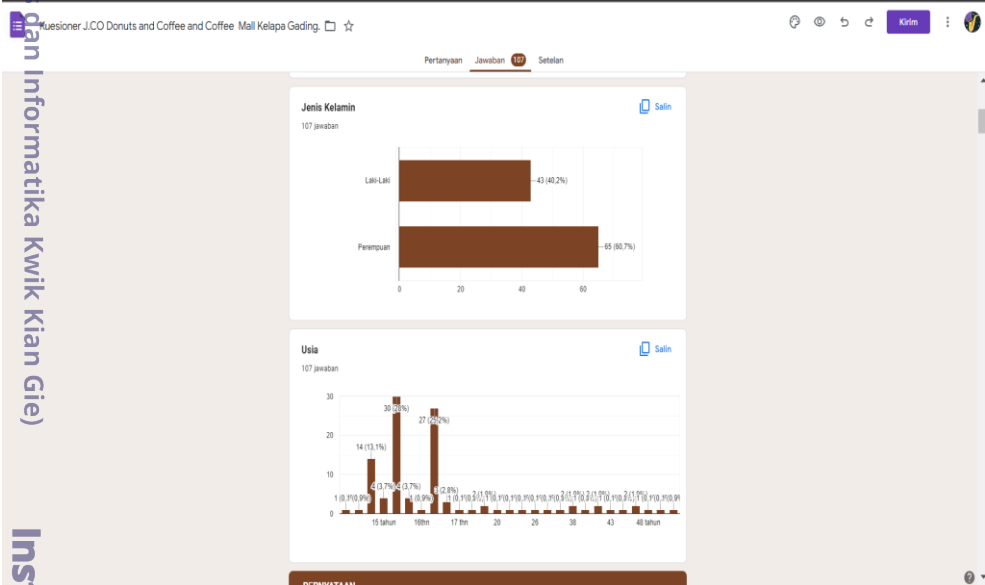
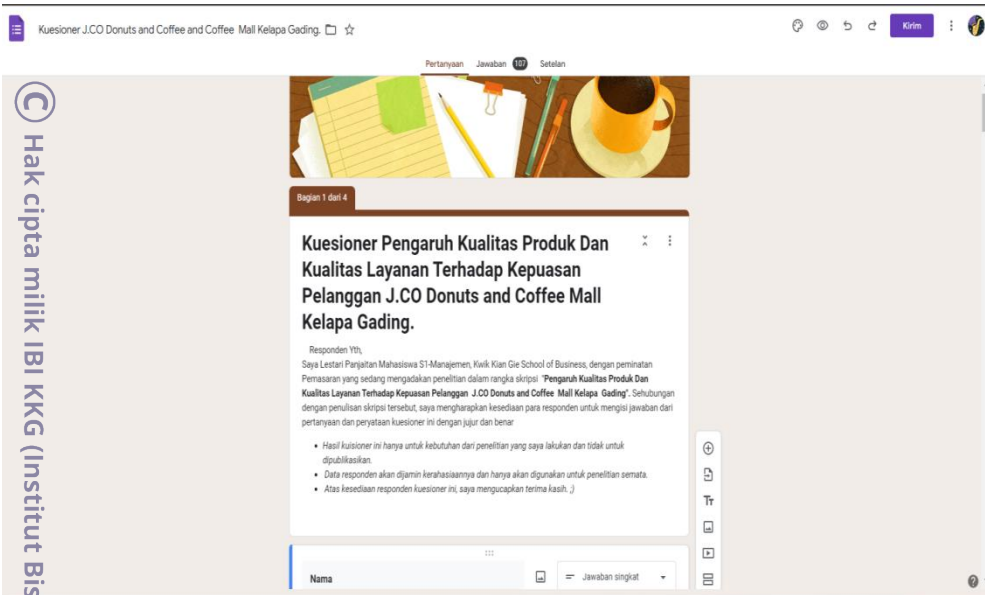
Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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.

LAMP IRAN 1. 3 Lampiran 2 Screenshot google form kuisi oner peneliti



Sumber:Google Docs

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.