



LAMPIRAN I (Sample/Obyek Perusahaan)

1.1 Kualitas Produk

No:	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	PRTG memiliki dashboard yang menarik					
2	Fitur Geo-mapping di PRTG informatif bagi Anda					
3	Fitur PRTG sesuai dengan kebutuhan Anda					
4	Fitur PRTG dapat menyelesaikan issue yang ada di internal perusahaan Anda					
5	Paket sensor yg ditawarkan (from 500 to XL1 sensor) sudah sesuai dengan kebutuhan Anda					
6	Semua device yg ingin di monitor dapat terpenuhi dengan PRTG					
7	PRTG dapat berjalan maksimal tanpa perlu membeli add on					
8	PRTG selalu melakukan software update sehingga aplikasi tetap up to date					
9	Dashboard PRTG dapat dicustomize, sehingga member kesan personal touch pada aplikasi Anda					

1.2 Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Engineer DCM dapat mengidentifikasi kebutuhan customer pada saat meeting					
2	Dalam proses POC, engineer dapat menjelaskan PRTG dengan baik					
3	Dalam proses approaching, sales dapat menjelaskan PRTG dengan baik					
4	Jika terjadi issue di PRTG, problemsolved dalam waktu					
5	Engineer DCM dapat dihubungi (reachable) jika dalam keadaan urgent					
6	Sales dapat dihubungi (reachable) jika dalam keadaan urgent					
7	Sales dapat dihubungi (reachable) jika diluar jam kerja					



8	Engineer datang tepat waktu saat visit onsite					
9	Anda mendapat informasi baru tentang PRTG setiap bertemu dengan engineer					
10	Engineer memiliki attitude yang baik saat berkomunikasi dengan Anda					
11	Engineer melakukan License Check Up di PRTG Anda setiap Preventive Maintenance					
12	Dalam mengerjakan administrasi, sales memiliki attitude yang baik terhadap Anda					
13	Dalam mengerjakan administrasi, Finance Admin DCM memiliki attitude yang baik terhadap Anda					
14	Anda lebih suka PM dilakukan by remote atau email					

1.3 Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Anda membeli lebih dari 1 license PRTG dalam 1 tahun					
2	Anda melakukan upgrade license PRTG					
3	Anda memberi rekomendasi PRTG sebagai solusi untuk NMS (Network Monitoring System)					
4	Anda tidak melihat produk NMS lainnya selain PRTG					
5	Anda memberikan saran atau ide kepada DCM untuk inovasi PRTG					

LAMPIRAN II

2.1 Output Responden untuk kualitas produk PRTG Network Monitor

KPKP	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	4	5	3	5	5	5
2	3	3	4	4	3	4	3	3	3





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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

- a. Penulisan karya 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	5	3	4	5	5	5
4	5	4	5	4	4	3	5	4
3	4	3	4	4	5	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	2	3	3	4	5	4	3
4	4	4	3	4	5	4	4	5
4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	2	3	3	4
4	4	1	5	1	5	3	2	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	3	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	3	3	4	3	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	5	4	5	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	5	3	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	4	4	3

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

a. Penguatipaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguatipaan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

2.2 Kualitas Layanan PRTG Network Monitor

KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3
4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	4	3	2	5	2	1	2	3	3	4	3	3	1
4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	2	4	1	3	5	3	4	4	3	5
4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	5	4	3	4
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5

- a. Penulisan 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	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5
3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5
4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5
5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5
4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	5	5	3	4	4	2	2	4	4	5	5	5	4
5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	5	3	4	3	2	2	3	4	3	4	5	3
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5
4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4
3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5
4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5
4	4	4	4	5	4	2	3	1	5	5	3	2	4
5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis in 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	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5
5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	3	3	3	2	2	2	3	5	4	4	3	3	2
5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3
3	3	4	3	2	3	4	5	4	4	1	3	4	3
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5
3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5
4	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	1
5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3
4	5	5	2	3	5	4	3	4	5	5	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	2	2	3	3	3	4	5	3	5
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	4	3	3	4	5	2	3	5	5	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4
4	4	5	4	4	2	5	4	4	2	3	3	4	5
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	2	2	3	4	5	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5

Hak Cipta milik IBKKG (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.  
 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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





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

2.3 Kepuasan Pelanggan PRTG Network Monitor

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



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



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

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 Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
**Hak Intelektual 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.



LAMPIRAN 3

**3.1 Rata-rata, Selang Kepercayaan, Rentang Skala**

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
K1	Mean	4.0900	.06977	
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9516	
		Upper Bound	4.2284	
	5% Trimmed Mean	4.1333		
	Median	4.0000		
	Variance	.487		
	Std. Deviation	.69769		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		
	Range	4.00		
	Interquartile Range	.75		
	Skewness	-1.034	.241	
	Kurtosis	3.380	.478	
	K2	Mean	4.1500	.07571
95% Confidence Interval for		Lower Bound	3.9998	
		Upper Bound	4.3002	
5% Trimmed Mean		4.1889		
Median		4.0000		
Variance		.573		
Std. Deviation		.75712		
Minimum		2.00		
Maximum		5.00		
Range		3.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-.543	.241	
Kurtosis		-.186	.478	
KP3		Mean	4.0600	.08969
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.8820	
		Upper Bound	4.2380	
	5% Trimmed Mean	4.1333		
	Median	4.0000		
	Variance	.804		
	Std. Deviation	.89691		
	Minimum	1.00		
	Maximum	5.00		

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

1. Dianggap 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.

Range		4.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.891	.241
Kurtosis		.642	.478
Mean		4.0800	.07873
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9238	
Mean	Upper Bound	4.2362	
5% Trimmed Mean		4.1000	
Median		4.0000	
Variance		.620	
Std. Deviation		.78727	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		1.75	
Skewness		-.270	.241
Kurtosis		-.977	.478
Mean		3.9500	.09361
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.7643	
Mean	Upper Bound	4.1357	
5% Trimmed Mean		4.0333	
Median		4.0000	
Variance		.876	
Std. Deviation		.93609	
Minimum		1.00	
Maximum		5.00	
Range		4.00	
Interquartile Range		2.00	
Skewness		-.955	.241
Kurtosis		1.247	.478
Mean		4.1200	.07559
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9700	
Mean	Upper Bound	4.2700	
5% Trimmed Mean		4.1667	
Median		4.0000	
Variance		.571	
Std. Deviation		.75585	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		1.00	



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KP7

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.

Skewness		-.633	.241
Kurtosis		.255	.478
Mean		3.8100	.09918
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6132	
	Upper Bound	4.0068	
5% Trimmed Mean		3.8778	
Median		4.0000	
Variance		.984	
Std. Deviation		.99184	
Minimum		1.00	
Maximum		5.00	
Range		4.00	
Interquartile Range		2.00	
Skewness		-.621	.241
Kurtosis		.224	.478
Mean		4.1900	.07614
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0389	
	Upper Bound	4.3411	
5% Trimmed Mean		4.2333	
Median		4.0000	
Variance		.580	
Std. Deviation		.76138	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.616	.241
Kurtosis		-.139	.478
Mean		4.2000	.07385
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0535	
	Upper Bound	4.3465	
5% Trimmed Mean		4.2333	
Median		4.0000	
Variance		.545	
Std. Deviation		.73855	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.491	.241
Kurtosis		-.487	.478





Kualitas Produk	Mean		4.0722	.05217
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		3.9687	
	Upper Bound		4.1757	
5% Trimmed Mean			4.0914	
Median			4.1111	
Variance			.272	
Std. Deviation			.52173	
Minimum			2.33	
Maximum			5.00	
Range			2.67	
Interquartile Range			.67	
Skewness			-.614	.241
Kurtosis			.798	.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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Descriptives**

	Statistic	Std. Error
Mean	4.2200	.07189
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0774
	Upper Bound	4.3626
5% Trimmed Mean	4.2444	
Median	4.0000	
Variance	.517	
Std. Deviation	.71887	
Minimum	3.00	
Maximum	5.00	
Range	2.00	
Interquartile Range	1.00	
Skewness	-.356	.241
Kurtosis	-.995	.478
Mean	4.0900	.07120
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9487
	Upper Bound	4.2313
5% Trimmed Mean	4.1111	
Median	4.0000	
Variance	.507	
Std. Deviation	.71202	
Minimum	2.00	
Maximum	5.00	
Range	3.00	
Interquartile Range	1.00	



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KL3

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.

Skewness		-303	.241
Kurtosis		-.405	.478
Mean		4.1500	.06723
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.0166	
Mean	Upper Bound	4.2834	
5% Trimmed Mean		4.1667	
Median		4.0000	
Variance		.452	
Std. Deviation		.67232	
Minimum		3.00	
Maximum		5.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.186	.241
Kurtosis		-.772	.478
Mean		4.0200	.08038
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.8605	
Mean	Upper Bound	4.1795	
5% Trimmed Mean		4.0444	
Median		4.0000	
Variance		.646	
Std. Deviation		.80378	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		2.00	
Skewness		-.275	.241
Kurtosis		-.806	.478
Mean		4.1300	.08122
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9688	
Mean	Upper Bound	4.2912	
5% Trimmed Mean		4.1889	
Median		4.0000	
Variance		.660	
Std. Deviation		.81222	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.706	.241
Kurtosis		.049	.478



KL6

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Mean		3.9900	.08819
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8150	
	Upper Bound	4.1650	
5% Trimmed Mean		4.0444	
Median		4.0000	
Variance		.778	
Std. Deviation		.88186	
Minimum		2.00	
Maximum		5.00	
Range		3.00	
Interquartile Range		1.75	
Skewness		-.612	.241
Kurtosis		-.266	.478
Mean		3.7100	.10852
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.4947	
	Upper Bound	3.9253	
5% Trimmed Mean		3.7667	
Median		4.0000	
Variance		1.178	
Std. Deviation		1.08521	
Minimum		1.00	
Maximum		5.00	
Range		4.00	
Interquartile Range		2.00	
Skewness		-.461	.241
Kurtosis		-.499	.478
Mean		3.9000	.08587
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.7296	
	Upper Bound	4.0704	
5% Trimmed Mean		3.9556	
Median		4.0000	
Variance		.737	
Std. Deviation		.85870	
Minimum		1.00	
Maximum		5.00	
Range		4.00	
Interquartile Range		1.75	
Skewness		-.586	.241
Kurtosis		.365	.478
Mean		4.0400	.08030

KL9

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)**

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.

KL10	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.8807	
	Mean	Upper Bound	4.1993	
	5% Trimmed Mean		4.0778	
	Median		4.0000	
	Variance		.645	
	Std. Deviation		.80302	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.670	.241
	Kurtosis		.850	.478
	Mean		4.3000	.07035
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.1604	
	Mean	Upper Bound	4.4396	
	5% Trimmed Mean		4.3444	
Median		4.0000		
Variance		.495		
Std. Deviation		.70353		
Minimum		2.00		
Maximum		5.00		
Range		3.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-.675	.241	
Kurtosis		-.023	.478	
Mean		4.2700	.07635	
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.1185		
Mean	Upper Bound	4.4215		
5% Trimmed Mean		4.3222		
Median		4.0000		
Variance		.583		
Std. Deviation		.76350		
Minimum		1.00		
Maximum		5.00		
Range		4.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-1.059	.241	
Kurtosis		1.979	.478	
Mean		4.2200	.07189	
95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.0774		
Mean	Upper Bound	4.3626		
KL12				



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

	5% Trimmed Mean		4.2556	
	Median		4.0000	
	Variance		.517	
	Std. Deviation		.71887	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.522	.241
	Kurtosis		-.301	.478
	Mean		4.1400	.07657
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9881	
	Mean	Upper Bound	4.2919	
	5% Trimmed Mean		4.1778	
	Median		4.0000	
	Variance		.586	
	Std. Deviation		.76568	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.520	.241
	Kurtosis		-.288	.478
	Mean		4.1200	.09978
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9220	
	Mean	Upper Bound	4.3180	
	5% Trimmed Mean		4.2222	
	Median		4.0000	
	Variance		.996	
	Std. Deviation		.99778	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.179	.241
	Kurtosis		1.217	.478
CS1	Mean		3.7000	.10299
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.4957	
	Mean	Upper Bound	3.9043	
	5% Trimmed Mean		3.7556	
	Median		4.0000	



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

	Variance		1.061	
	Std. Deviation		1.02986	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.75	
	Skewness		-.498	.241
	Kurtosis		-.182	.478
	Mean		3.9000	.09796
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.7056	
	Mean	Upper Bound	4.0944	
	5% Trimmed Mean		3.9667	
	Median		4.0000	
	Variance		.960	
	Std. Deviation		.97959	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		2.00	
	Skewness		-.586	.241
	Kurtosis		-.052	.478
	Mean		4.2200	.07189
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4.0774	
	Mean	Upper Bound	4.3626	
	5% Trimmed Mean		4.2556	
	Median		4.0000	
	Variance		.517	
	Std. Deviation		.71887	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.522	.241
	Kurtosis		-.301	.478
CS4	Mean		3.8500	.09987
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.6518	
	Mean	Upper Bound	4.0482	
	5% Trimmed Mean		3.9222	
	Median		4.0000	
	Variance		.997	
	Std. Deviation		.99874	



**© 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 mengemukakan 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.

Minimum		1.00	
Maximum		5.00	
Range		4.00	
Interquartile Range		2.00	
Skewness		-.747	.241
Kurtosis		.362	.478
Mean		3.9500	.08572
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.7799	
Mean	Upper Bound	4.1201	
5% Trimmed Mean		4.0111	
Median		4.0000	
Variance		.735	
Std. Deviation		.85723	
Minimum		1.00	
Maximum		5.00	
Range		4.00	
Interquartile Range		.75	
Skewness		-.885	.241
Kurtosis		.983	.478
Mean		4.0929	.04920
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.9952	
Mean	Upper Bound	4.1905	
5% Trimmed Mean		4.1032	
Median		4.0714	
Variance		.242	
Std. Deviation		.49200	
Minimum		2.93	
Maximum		5.00	
Range		2.07	
Interquartile Range		.64	
Skewness		-.250	.241
Kurtosis		-.292	.478
Mean		3.9240	.06683
95% Confidence Interval for	Lower Bound	3.7914	
Mean	Upper Bound	4.0566	
5% Trimmed Mean		3.9489	
Median		4.0000	
Variance		.447	
Std. Deviation		.66835	
Minimum		1.40	

Kualitas Layanan

Kepuasan Pelanggan



Maximum	5.00	
Range	3.60	
Interquartile Range	1.00	
Skewness	-.726	.241
Kurtosis	.872	.478

### 3.2 Uji Validitas 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
KL_1	33.80	16.786	.541	.826
KL_2	34.10	15.679	.662	.813
KL_3	33.70	17.045	.698	.818
KL_4	33.97	16.585	.577	.823
KL_7	34.17	16.075	.418	.846
KL_8	34.03	16.723	.529	.827
KL_9	34.20	14.924	.603	.821
KL_10	33.83	16.213	.558	.824
KL_13	33.80	16.717	.555	.825

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	9

#### 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
KL_1	54.17	63.109	.459	.912
KL_2	54.13	62.189	.504	.911
KL_3	54.37	58.585	.701	.904
KL_5	54.57	55.978	.756	.901
KL_6	54.20	61.614	.468	.912
KL_8	54.70	55.803	.704	.903
KL_9	54.97	56.171	.535	.913
KL_10	54.37	56.240	.735	.902

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.  
 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.

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





KL 11	54.27	58.409	.742	.903
KL 12	54.13	59.637	.661	.906
KL 13	54.37	57.620	.697	.904
KL 14	54.33	56.851	.854	.899
KL 15	54.80	55.614	.592	.910
KL 17	54.87	57.223	.557	.910

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	14

**Keputusan Pelanggan**

**Item-Total Statistics**

Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2	15.73	8.823	.668	.672
3	15.33	9.402	.686	.668
4	14.90	12.438	.421	.761
5	16.13	9.982	.466	.756
6	15.23	11.289	.485	.741

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

**3.3 Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.56554709
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.070
	Negative	-.121
Test Statistic		.121

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penggunaan atau reproduksi dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



Asymp. Sig. (2-tailed)	.001 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)	.100
Point Probability	.000

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

### 3.4 Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.018	.505		2.016	.047		
Kualitas_Produk	.611	.157	.477	3.899	.000	.494	2.024
Kualitas_Layanan	.102	.166	.075	.617	.539	.494	2.024

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

### 3.5 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.635	.312		2.037	.044
Kualitas_Produk	.057	.097	.084	.585	.560
Kualitas_Layanan	-.103	.102	-.145	-1.010	.315

a. Dependent Variable: ABSRES

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

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



**3.6 Uji F**



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	12.558	2	6.279	19.235	.000 <sup>b</sup>
2. Residual	31.665	97	.326		
Total	44.222	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Layanan, Kualitas\_Produk

**3.7 Uji t**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (Constant)	1.018	.505		2.016	.047		
Kualitas Produk	.611	.157	.477	3.899	.000	.494	2.024
Kualitas Layanan	.102	.166	.075	.617	.539	.494	2.024

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

1. Ditulis sebagai bagian dari 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.