

LAMPIRAN

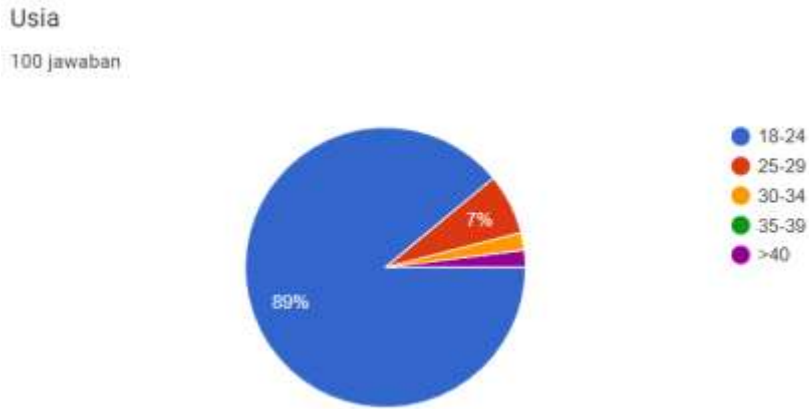
1. Data penelitian

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

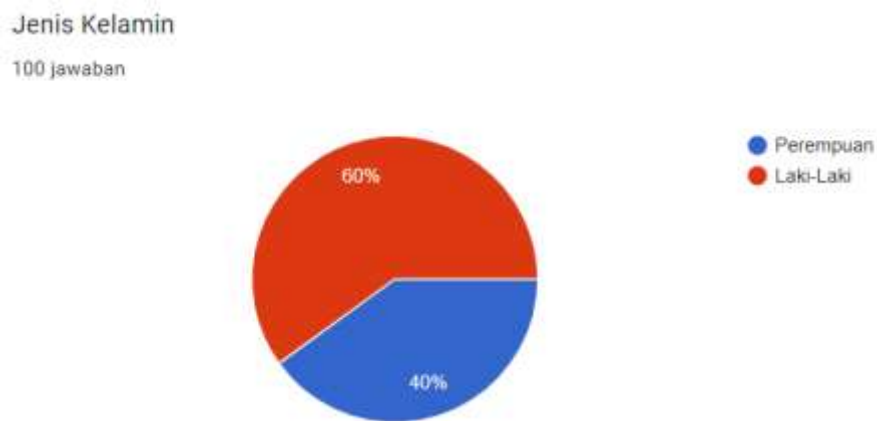
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

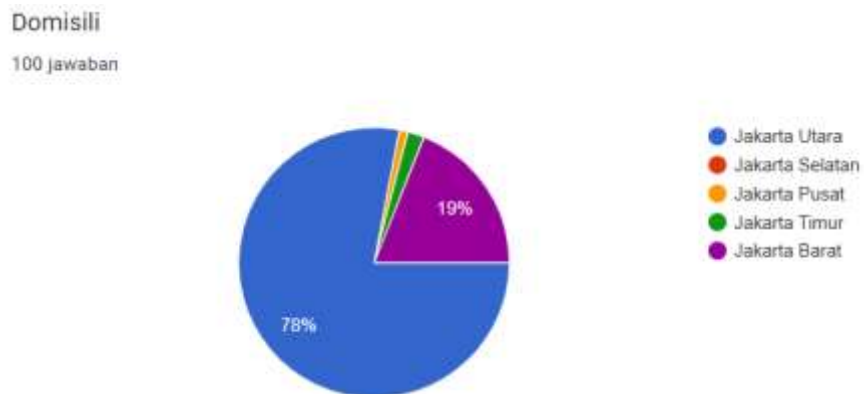
Lampiran 1 Persentase Data Responden Berdasarkan Usia



Lampiran 2 Persentase Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

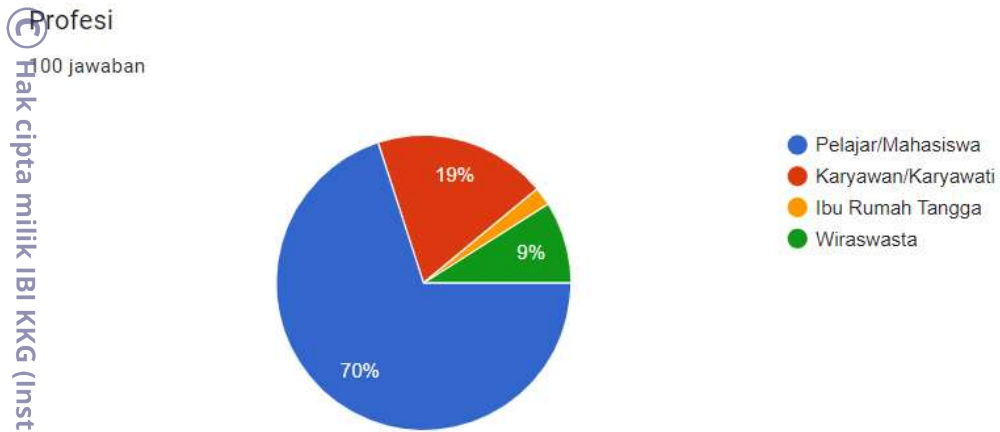


Lampiran 3 Persentase Data Responden Berdasarkan Domisili

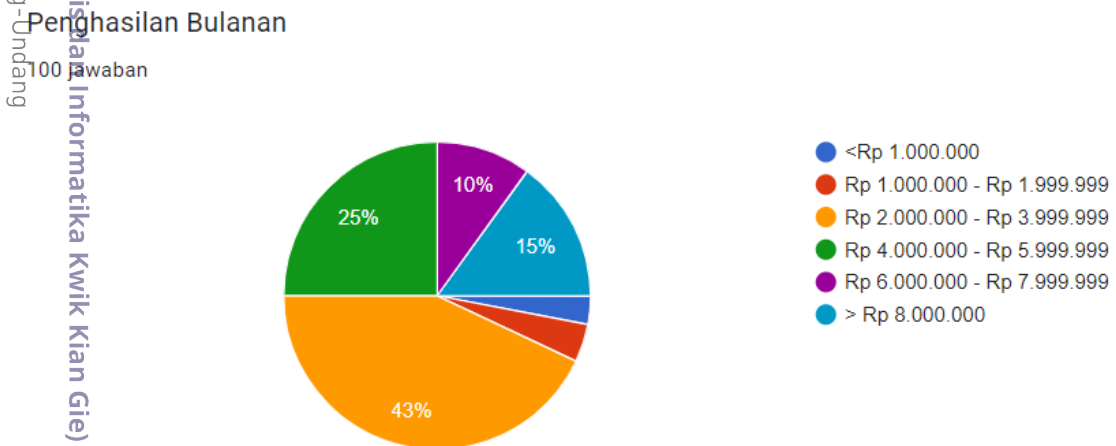


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Lampiran 4 Persentase Data Responden Berdasarkan Profesi



Lampiran 5 Persentase Data Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan



Lampiran 6 Persentase Data Responden Berdasarkan Pengetahuan responden terhadap Restoran KFC



- 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.

Lampiran 7 Persentase Data Responden Berdasarkan Pengalaman responden terhadap Restoran KFC

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Apakah anda pernah membeli produk KFC?

100 jawaban



● Ya
● Tidak

KUESIONER

Bagian 5 dari 5

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN KFC DI JAKARTA

Salam Sejahtera,

Perkenalkan saya Michael Wiyana, mahasiswa Bisnis dan Informatika, Kwik Kian Gie School of Business. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di KFC" dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan responden meluangkan waktu sekitar 4-5 menit untuk mengisi kuisisioner ini dengan harapan agar responden menjawab kuisisioner berdasarkan kondisi apa adanya. Segala data dan jawaban dalam kuisisioner ini akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja.

Atas waktu dan partisipasi saudara/i dalam mengisi kuisisioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Peneliti,

Michael Wiyana

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



C 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.

Profil Responden

Nama *

Jawaban Anda _____

Usia *

- 18-24
- 25-29
- 30-34
- 35-39
- >40

Jenis Kelamin *

- Perempuan
- Laki-Laki

Domisili *

- Jakarta Utara
- Jakarta Selatan
- Jakarta Pusat
- Jakarta Timur
- Jakarta Barat

Profesi *

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan/Karyawati
- Ibu Rumah Tangga
- Wiraswasta



C 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.

Penghasilan Bulanan *

- <Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 - Rp 1.999.999
- Rp 2.000.000 - Rp 3.999.999
- Rp 4.000.000 - Rp 5.999.999
- Rp 6.000.000 - Rp 7.999.999
- > Rp 8.000.000

Screening Question

Apakah anda mengetahui restoran KFC? *

- Ya
- Tidak

Apakah anda pernah membeli produk KFC? *

- Ya
- Tidak

Instruksi Jawaban

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda berdasarkan skala 1 sampai 5 sesuai penjelasan deskripsi jawaban di bawah ini:

- (1) Sangat Tidak Setuju (STS)
- (2) Tidak Setuju (TS)
- (3) Netral (N)
- (4) Setuju (S)
- (5) Sangat Setuju (SS)



Kualitas Produk



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

KFC menyajikan makanan yang selalu hangat dan crispy *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Makanan dan minuman di KFC bervariasi disesuaikan dengan selera masyarakat Indonesia. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KFC menyajikan produk sesuai dengan spesifikasi yang ada di menu *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

KFC menggoreng ayam sampai berwarna golden brown sehingga meningkatkan selera makan konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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



Kualitas Layanan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KFC memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan KFC dapat dengan mudah memahami keinginan konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kehandalan karyawan KFC dalam melayani konsumen sesuai dengan standar operasional *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan KFC memiliki daya tanggap yang baik dalam membantu konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Karyawan KFC memberikan pelayanan dengan sopan santun dan mampu menjelaskan produk mereka dengan baik serta memberikan kepercayaan kepada konsumen mengenai produk yang ditawarkan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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.



Keputusan Pembelian

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Saya memilih makan di restoran cepat saji karena produknya sesuai selera dan keinginan saya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya memilih KFC karena KFC merupakan merek makanan cepat saji yang paling populer di Indonesia *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya membeli produk KFC dalam jumlah yang banyak karena produk yang ditawarkan sangat beragam *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya membeli produk KFC pada saat weekday *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya membeli produk KFC karena memiliki beragam metode pembayaran *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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.



2. Data Analisis Deskriptif dan Uji Hipotesis

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 8 *Convergent Validity*

Outer Loadings

Matrix	Keputusan Pembelian	Kualitas Layanan	Kualitas Produk
KL1		0.783	
KL2		0.725	
KL3		0.733	
KL4		0.747	
KL5		0.717	
KP1			0.825
KP2			0.729
KP3			0.710
KP4			0.774
KPM1	0.792		
KPM2	0.702		
KPM3	0.715		
KPM4	0.795		
KPM5	0.746		

Lampiran 9 *Discriminant Validity (Cross Loading)*

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait	
	Keputusan Pembelian	Kualitas Layanan	Kualitas Produk
KL1	0.526	0.783	0.569
KL2	0.480	0.725	0.392
KL3	0.408	0.733	0.319
KL4	0.410	0.747	0.528
KL5	0.467	0.717	0.396
KP1	0.630	0.478	0.825
KP2	0.404	0.474	0.729
KP3	0.397	0.417	0.710
KP4	0.512	0.462	0.774
KPM1	0.792	0.500	0.480
KPM2	0.702	0.409	0.459
KPM3	0.715	0.447	0.491
KPM4	0.795	0.494	0.541
KPM5	0.746	0.485	0.490

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



Lampiran 10 Hasil Uji reliabilitas

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Keputusan Pembelian	0.806	0.809	0.866	0.564
Kualitas Layanan	0.796	0.799	0.859	0.550
Kualitas Produk	0.762	0.788	0.846	0.579

Lampiran 11 Hasil Uji Nilai R²

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
Keputusan Pembelian	0.513	0.503

Lampiran 12 Hasil Uji Nilai Q²

Construct Crossvalidated Redundancy

Total	Case1	Case2	Case3	Case4	Case5
		SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)	
Keputusan Pembelian	500.000	500.000	367.962	0.264	
Kualitas Layanan	500.000	500.000	500.000		
Kualitas Produk	400.000	400.000	400.000		

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 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.



Lampiran 13 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk

Delimitator: Tabulator Encoding: UTF-8
 Value Quote Character: None Sample size: 100
 Number Format: US (example: 1,000.23) Indicators: 14
 Missing Value Marker: None Missing Values: 0

Indicators	Indicator Correlations		Raw File							
	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	
KP1	1	0	4.610	5.000	3.000	5.000	0.564	0.307	-1.126	
KP2	2	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.548	-0.092	-0.964	
KP3	3	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.529	-0.496	-0.822	
KP4	4	0	4.680	5.000	3.000	5.000	0.546	1.390	-1.511	
KL1	5	0	4.640	5.000	3.000	5.000	0.575	0.924	-1.371	
KL2	6	0	4.490	5.000	3.000	5.000	0.608	-0.361	-0.774	
KL3	7	0	4.540	5.000	3.000	5.000	0.590	-0.162	-0.898	
KL4	8	0	4.530	5.000	3.000	5.000	0.574	-0.395	-0.764	
KL5	9	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.583	0.394	-1.168	
KPM1	10	0	4.710	5.000	3.000	5.000	0.516	1.670	-1.587	
KPM2	11	0	4.590	5.000	3.000	5.000	0.567	0.089	-1.029	
KPM3	12	0	4.630	5.000	3.000	5.000	0.560	0.562	-1.227	
KPM4	13	0	4.650	5.000	3.000	5.000	0.536	0.525	-1.220	
KPM5	14	0	4.640	5.000	3.000	5.000	0.592	1.071	-1.444	

Lampiran 14 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan

Delimitator: Tabulator Encoding: UTF-8
 Value Quote Character: None Sample size: 100
 Number Format: US (example: 1,000.23) Indicators: 14
 Missing Value Marker: None Missing Values: 0

Indicators	Indicator Correlations		Raw File							
	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	
KP1	1	0	4.610	5.000	3.000	5.000	0.564	0.307	-1.126	
KP2	2	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.548	-0.092	-0.964	
KP3	3	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.529	-0.496	-0.822	
KP4	4	0	4.680	5.000	3.000	5.000	0.546	1.390	-1.511	
KL1	5	0	4.640	5.000	3.000	5.000	0.575	0.924	-1.371	
KL2	6	0	4.490	5.000	3.000	5.000	0.608	-0.361	-0.774	
KL3	7	0	4.540	5.000	3.000	5.000	0.590	-0.162	-0.898	
KL4	8	0	4.530	5.000	3.000	5.000	0.574	-0.395	-0.764	
KL5	9	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.583	0.394	-1.168	
KPM1	10	0	4.710	5.000	3.000	5.000	0.516	1.670	-1.587	
KPM2	11	0	4.590	5.000	3.000	5.000	0.567	0.089	-1.029	
KPM3	12	0	4.630	5.000	3.000	5.000	0.560	0.562	-1.227	
KPM4	13	0	4.650	5.000	3.000	5.000	0.536	0.525	-1.220	
KPM5	14	0	4.640	5.000	3.000	5.000	0.592	1.071	-1.444	

Lampiran 15 Skor Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institusipria 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.



Delimiter: [Tabulator](#) Encoding: UTF-8
 Value Quote Character: [None](#) Sample size: 100
 Number Format: [US \(example: 1,000.23\)](#) Indicators: 14
 Missing Value Marker: [None](#) Missing Values: 0

Indicators	Indicator Correlations		Raw File							
	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	
KP1	1	0	4.610	5.000	3.000	5.000	0.564	0.307	-1.126	
KP2	2	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.548	-0.092	-0.964	
KP3	3	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.529	-0.496	-0.822	
KP4	4	0	4.680	5.000	3.000	5.000	0.546	1.390	-1.511	
KP5	5	0	4.640	5.000	3.000	5.000	0.575	0.924	-1.371	
KP6	6	0	4.490	5.000	3.000	5.000	0.608	-0.361	-0.774	
KP7	7	0	4.540	5.000	3.000	5.000	0.590	-0.162	-0.898	
KP8	8	0	4.530	5.000	3.000	5.000	0.574	-0.395	-0.764	
KP9	9	0	4.600	5.000	3.000	5.000	0.583	0.394	-1.168	
KPM1	10	0	4.710	5.000	3.000	5.000	0.516	1.670	-1.587	
KPM2	11	0	4.590	5.000	3.000	5.000	0.567	0.089	-1.029	
KPM3	12	0	4.630	5.000	3.000	5.000	0.560	0.562	-1.227	
KPM4	13	0	4.650	5.000	3.000	5.000	0.536	0.525	-1.220	
KPM5	14	0	4.640	5.000	3.000	5.000	0.592	1.071	-1.444	

Lampiran 16 Pengujian Hipotesis

Total Effects

	Mean	STDEV	T-Values	P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (JO/STDEV)	P Values			
Kualitas Layanan -> Keputusan Pembelian	0.360	0.349	0.148	2.423	0.016			
Kualitas Produk -> Keputusan Pembelian	0.441	0.462	0.133	3.304	0.001			

Lampiran 17 Data 100 Responden Sample Penelitian

KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KPM 1	KPM 2	KPM 3	KPM 4	KPM 5
5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	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	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5

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.



4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	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	4	5	5	5	5	4	4	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	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	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	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	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

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	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5
3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5
5	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4
3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3
3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3

Lampiran 18 Perhitungan *Interval Confidence*

Variabel Kualitas Produk	
mean	4,6225
stdev	0,548402784
size	100
confidence level	95%
margin of error	0,107484971
upper	4,729984971
lower	4,515015029

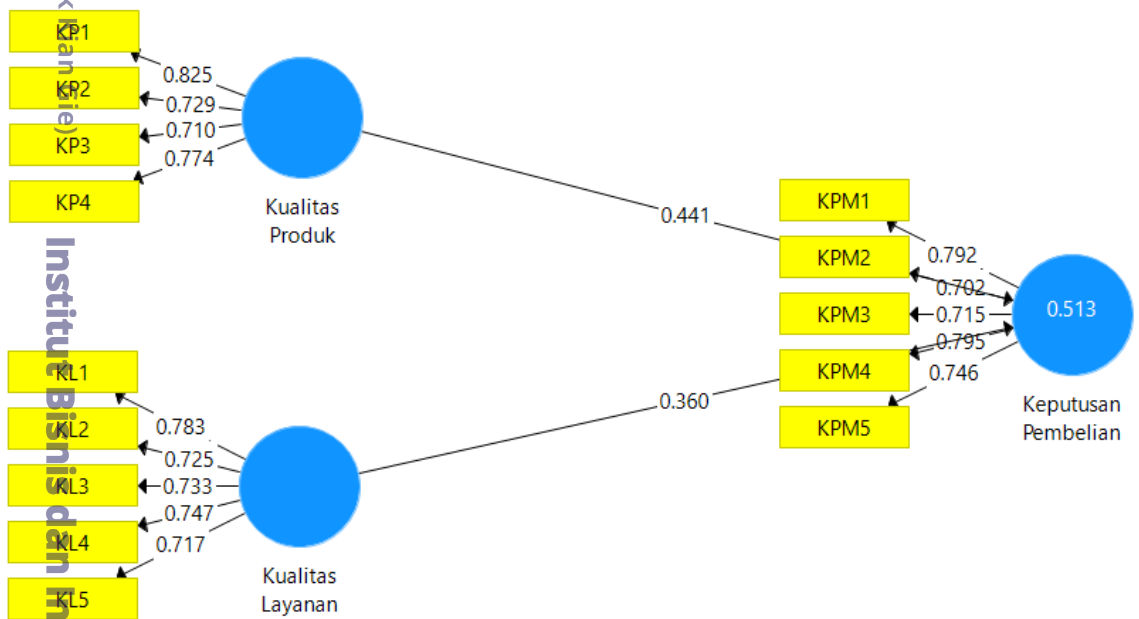
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Variabel Kualitas Layanan	
mean	4,56
stdev	0,589147001
size	100
confidence level	95%
margin of error	0,11547069
upper	4,67547069
lower	4,44452931

Variabel Keputusan Pembelian	
mean	4,644
stdev	0,556672047
size	100
confidence level	95%
margin of error	0,109105716
upper	4,753105716
lower	4,534894284

Lampiran 19 Gambar Hasil Analisis



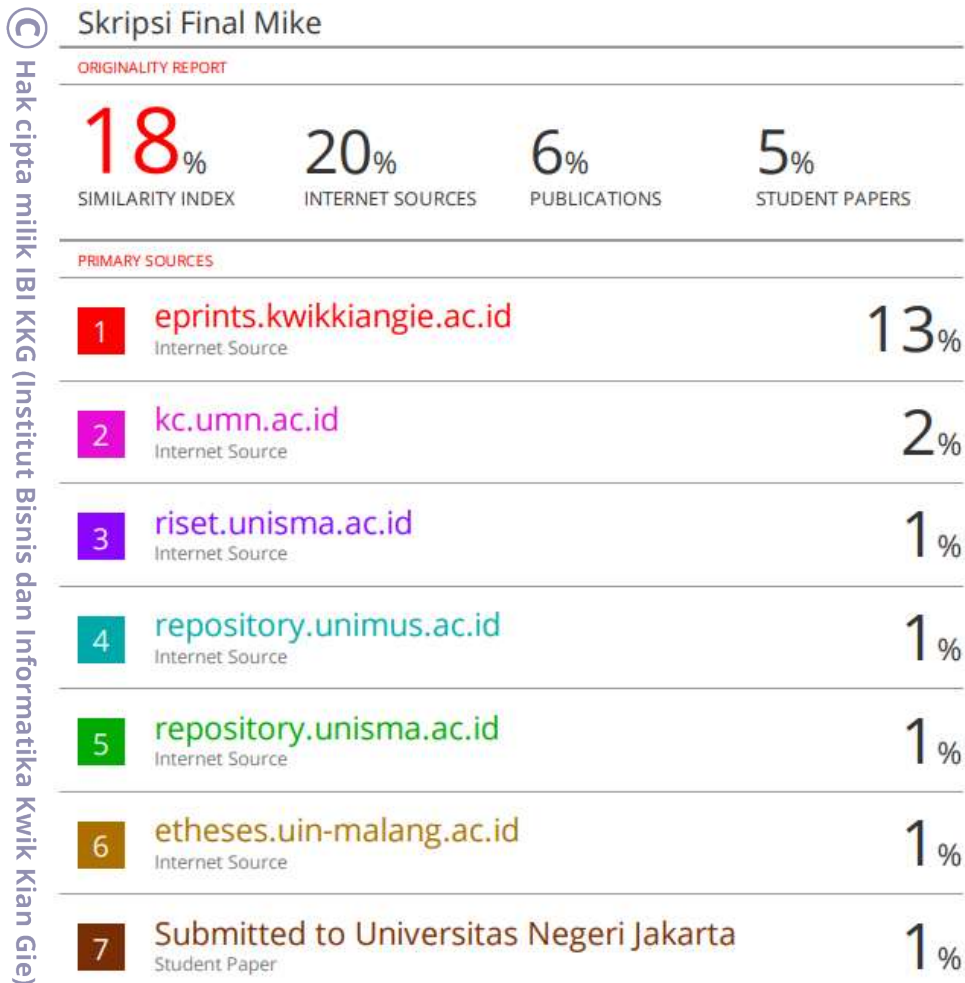
C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



3. Turnitin



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.