

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

## TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

### POPEYES KELAPA GADING

Oleh:

Nama: Evander Owen

NIM: 71190119

#### SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**SEPTEMBER 2023**

© 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.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN POPEYES KELAPA GADING

**Diajukan oleh**

**Nama : Evander Owen**

**NIM : 71190119**

**Jakarta, 7 September 2023**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**(Tumpa J.R. Sitinjak, I.r., M.M.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**SEPTEMBER 2023**

**© 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.

## HALAMAN MOTTO

Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tak apa. Yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan.” – Sujiwa Tejo

© 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.





## ABSTRAK

Evander Owen / 71190119 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Popeyes Kelapa Gading / Dosen Pembimbing: Tumpal J.R. Sitinjak, I.r., M.M.

Era globalisasi yang semakin modern dan berkembang menciptakan kebutuhan primer manusia terutama akan makanan semakin bertumbuh dan bertambah banyak. Hal ini juga ditunjukkan dengan semakin marak dan berkembangnya berbagai bisnis kuliner terutama di Indonesia, salah satunya adalah Popeyes. Beragam menu dihadirkan Popeyes Indonesia mulai dari ayam goreng, burger ayam, sayap ayam, popcorn ayam, onion rings, rice bowl, menu kentang, hingga ice cream dan brownies dengan berbagai varian rasa. Popeyes hadir di Indonesia dan tersebar di beberapa titik di Jabodetabek, dengan target akan membangun hingga 300 gerai Popeyes di Indonesia. Pastinya, agar Popeyes dapat bertahan lama di Indonesia, ia harus mementingkan kepuasan pelanggan terlebih dahulu. Bisa dengan berbagai cara, contohnya seperti selalu meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan agar para pelanggan senantiasa puas dengan semua pelayanan Popeyes.

Penelitian ini menggunakan teori dari para ahli serta penelitian terdahulu para peneliti lainnya yang berkaitan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang bersumber dari buku dan jurnal yang dapat mendukung penelitian ini.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah menggunakan produk dan layanan Popeyes Kelapa Gading. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner dengan menggunakan aplikasi “Google Form” yang terdiri atas beberapa pertanyaan terkait penelitian dalam variabel – variabel yang digunakan antara lain kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan dengan total 108 responden. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda, uji signifikan parameter individual (uji t), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Data diolah menggunakan program IBM SPSS 26.

Hasil penelitian ini yaitu bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji Popeyes Kelapa Gading, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji Popeyes Kelapa Gading. Hal tersebut menunjukkan bahwa para pelanggan memberikan tanggapan setuju dalam produk dan layanan yang diberikan baik.

Kesimpulan penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.



Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

Evander Owen / 71190119 / 2023 / *The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Popeyes Kelapa Gading* / Advisor: Tumpal J.R. Sitinjak, I.r., M.M.

*The era of globalization which is increasingly modern and developing creates primary human needs, especially for food, to grow and multiply. This is also shown by the increasingly widespread and growing variety of culinary businesses, especially in Indonesia, one of which is Popeyes. Various menus are presented by Popeyes Indonesia, starting from fried chicken, chicken burgers, chicken wings, chicken popcorn, onion rings, rice bowls, potato menus, to ice cream and brownies with various flavors. Popeyes is present in Indonesia and is spread across several points in Jabodetabek, with a target of building up to 300 Popeyes outlets in Indonesia. Of course, if Popeyes want to survive in Indonesia for a long time, it must prioritize customer satisfaction. It can be done in various ways, for example, such as always improving product quality and service quality so that customers are always satisfied with all Popeyes services.*

*This study uses theories from experts and previous research by other researchers related to product quality and service quality on customer satisfaction which are sourced from books and journals that can support this research.*

*The object of this research is users who have or have used product and services Popeyes Kelapa Gading . The data collection method used was distributing questionnaires using the "Google Form" application which consisted of several research-related questions in the variables used included product quality, service quality, and customer satisfaction with a total of 108 respondents. The data analysis techniques used in this study were validity test, reliability test, descriptive analysis, classic assumption test and multiple regression analysis, individual parameter significant test (t test), and coefficient of determination (R<sup>2</sup>). Data was processed using the IBM SPSS 26 program.*

*The results of this study are that product quality has a positive effect on customer satisfaction at the Popeyes Kelapa Gading fast food restaurant, and service quality has a positive effect on customer satisfaction at the Popeyes Kelapa Gading fast food restaurant. This shows that customers agree with the products and services provided.*

*The conclusion of this study is that that product quality and service quality have been proven to have a positive effect to customer satisfaction.*

Keywords: *Product quality, service quality, customer satisfaction*



## KATA PENGANTAR

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Popeyes di Kelapa Gading” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Institut Kwik Kian Gie.

Pastinya, penulisan skripsi ini tidaklah mudah. Namun, dengan adanya panduan penulisan skripsi, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi, antara lain:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, I.r., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran didalam memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada peneliti dengan sabar di dalam melakukan proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie yang telah mendidik, membimbing, serta memberikan bekal ilmu kepada penulis hingga pada akhir studi kuliah.
3. Kepada anggota keluarga, teman-teman, dan pacar penulis yang selalu setia memberikan dukungan dan doa.
4. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu namanya yang senantiasa menemani, bertukar cerita, memberikan

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.

dukungan, doa, motivasi dan penyemangat selama berkuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah dibuat ini masih jauh dari kata sempurna baik dalam hal penyusunan, isi, hingga penggunaan tata bahasa. Oleh karenanya, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun guna melengkapi keterbatasan yang ada di dalam skripsi ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi orang lain.

Jakarta, September 2023

Penulis

**© 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.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Batasan Penelitian .....	7
1.5 Rumusan Masalah .....	7
1.6 Tujuan Penelitian.....	7
1.7 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teoritis.....	9
2.1.1 Kualitas Produk .....	9
2.1.2 Kualitas Layanan .....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.2 Desain Penelitian .....	31
3.2.1 Tingkat Perumusan Masalah.....	31
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.3 Pengendalian Variabel oleh Peneliti.....	32
3.2.4 Tujuan Penelitian .....	32
3.2.5 Dimensi Waktu .....	33
3.2.6 Ruang Lingkup Topik Penelitian .....	33
3.2.7 Lingkungan Penelitian.....	33
3.2.8 Persepsi Peserta .....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.4 Lokasi Penelitian .....	34
3.5 Variabel Penelitian.....	34
3.5.1 Variabel Dependen.....	35
3.5.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	35
3.5.2 Variabel Independen .....	36
3.5.2.1 Kualitas Produk .....	36
3.5.2.2 Kualitas Layanan .....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39

**© 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.



3.7.1 Analisis Kuesioner .....	39
3.7.1.1 Uji Validitas .....	40
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.8 Analisis Deskriptif .....	41
3.8.1 Rata-rata hitung (mean).....	41
3.8.2 Selang Kepercayaan 95% untuk rata-rata .....	41
3.8.3 Rentang Skala .....	42
3.9 Analisis Regresi Linear Ganda.....	43
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.9.1.1 Uji Normalitas .....	44
3.9.1.2 Uji Heterokedastisitas .....	44
3.9.1.3 Uji Multikolinearitas .....	45
3.9.2 Uji Hipotesis .....	45
3.9.2.1 Uji F.....	45
3.9.2.2 Uji t.....	46
3.10.2.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Jenis Kelamin .....	49
4.1.2 Usia .....	50
4.1.3 Screening Question .....	50
4.2 Analisis Kuesioner .....	51
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	51

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.



4.3 Analisis Deskriptif .....	53
4.3.1 Variabel Kualitas Produk.....	53
4.3.2 Variabel Kualitas Layanan.....	54
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	56
4.4 Analisa Regresi Linear Ganda .....	58
4.4.1 Estimasi Model Persamaan Regresi .....	58
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	59
4.4.2.2 Uji Heterokedastisitas .....	59
4.4.2.3 Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	60
4.4.3.1 Uji F.....	60
4.4.3.2 Uji t.....	61
4.4.3.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.5 Pembahasan.....	62
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institit 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.



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan – Ulasan Konsumen Popeyes Kelapa Gading (Segi Kualitas Produk dan Kualitas Layanan) .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Dimensi dan Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 3.2 Dimensi dan Pernyataan Variabel Kualitas Produk .....	37
Tabel 3.3 Dimensi dan Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan .....	38
Tabel 4.1 Presentase Tingkat Penggunaan Kuesioner.....	49
Tabel 4.2 Profil Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.3 Profil Usia Responden .....	50
Tabel 4.4 Presentase Hasil <i>Screening Question</i> .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
Tabel 4.6 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk .....	53
Tabel 4.7 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan.....	54
Tabel 4.8 Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolienaritas.....	60
Tabel 4.13 Uji Kesesuaian model (Uji F).....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Penelitian (Uji t) .....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61

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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Tingkat Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Periode 2018 – 2021 .....	1
Gambar 2.1 Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .	30
Gambar 3.1 Rentang Skala .....	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang (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.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Profil dan Hasil Tanggapan Responden.....	74
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 108 Responden Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Layanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	92
Lampiran 4 Analisis Deskriptif Mean (Rata-Rata) .....	93
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Ganda .....	94
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas .....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedasitas .....	95
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	95
Lampiran 9 Hasil Uji F Hasil Uji F .....	95
Lampiran 10 Hasil Uji t .....	96
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	96
Lampiran 12 Tabel R-Hitung Validitas Kuesioner .....	97
Lampiran 13 Tabel R-Hitung Reliabilitas Kuesioner.....	98
Lampiran 14 Uji F.....	99
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup .....	100
Lampiran 16 Surat Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	101
Lampiran 17 Kartu Bimbingan Skripsi .....	102
Lampiran 18 Lembar Pengesahan Skripsi.....	103
Lampiran 19 Hasil Turnitin.....	104

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Miliki 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.