

## LAMPIRAN



### Lampiran 1

#### Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Saya Iis Istriyana mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Indonesia Kwik Kian Gie, sedang melakukan penelitian mengenai PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEMASAN PT KEMAS INDAH MAJU. Untuk tercapainya sasaran penelitian ini, saya membutuhkan kesediaan anda untuk memberikan informasi sesuai dengan yang pernah anda rasakan atau anda alami.

Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini yaitu responden sedang atau pernah melakukan pembelian kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju.

Jawaban yang Anda berikan akan DIRAHASIAKAN dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini. Terima kasih untuk waktu dan kerja samanya. Partisipasi Anda sangat kami hargai.

#### PROFIL RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

- 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.



☐ Laki – laki

☐ Perempuan

Usia :

☐ 21 – 30 tahun

☐ 31 – 40 tahun

☐ Diatas 40 tahun

Pekerjaan :

☐ Pekerja BUMN

☐ Pekerja Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Lainnya

Apakah anda sudah pernah melakukan pembelian kemasan kosmetik di PT Kemas Indah

Jawab :

☐ Ya

☐ Tidak

Pertanyaan Penelitian

Responden diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia yaitu :

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

- 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.





### Kualitas Produk

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

| No | Pernyataan                                                                                                                         | Nilai |    |   |   |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|---|---|----|
|    |                                                                                                                                    | STS   | TS | N | S | SS |
| 1  | Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kemudahan saat pengaplikasian                                                        |       |    |   |   |    |
| 2  | Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kualitas bahan produk plastik yang bagus                                             |       |    |   |   |    |
| 3  | Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kesesuaian produk baik komponen maupun dimensi yang tercantum pada technical drawing |       |    |   |   |    |
| 4  | Kemasan PT Kemas Indah Maju memiliki keistimewaan dengan membuat kemasan yang berkelanjutan                                        |       |    |   |   |    |
| 5  | Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju sangat minim produk yang di reject oleh customer                                              |       |    |   |   |    |
| 6  | Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki desain,                                                                              |       |    |   |   |    |

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.



|                                                                          |                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| C Hak cipta milk IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | warna dan material yang dapat di customer sesuai dengan yang customer inginkan                                                                            |  |  |  |  |  |
|                                                                          | Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kemasan yang kuat dan lebih berat sehingga tidak seperti kemasan murahan                                    |  |  |  |  |  |
|                                                                          | Kemasan kosmetik PT Kemas Indah Maju memiliki kualitas produk yang sangat baik karena mengacu pada standar quality Jepang sehingga minim produk reject/NG |  |  |  |  |  |

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.

### Kualitas Layanan

| Pernyataan                                                                            | Nilai |    |   |   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|---|---|----|
|                                                                                       | STS   | TS | N | S | SS |
| Account Executive PT Kemas Indah Maju memberikan pelayanan yang baik secara konsisten |       |    |   |   |    |
| Account Executive PT Kemas Indah Maju memberikan respon yang cepat dan tanggap dalam  |       |    |   |   |    |



|                                                                                    |                                                                                                |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> | setiap pertanyaan atau inquiry yang customer inginkan                                          |  |  |  |  |  |
|                                                                                    | PT Kemas Indah Maju memberikan jaminan garansi barang selama 3 bulan setelah pengiriman barang |  |  |  |  |  |
|                                                                                    | Account Executive PT Kemas Indah Maju memperlakukan customer dengan penuh kepedulian           |  |  |  |  |  |
|                                                                                    | Account Executive PT Kemas Indah Maju berpenampilan rapih dan professional                     |  |  |  |  |  |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Kepuasan Konsumen

| <b>(2) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b> | <b>Pernyataan</b>                                                                                          | <b>Nilai</b> |           |          |          |           |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|----------|----------|-----------|
|                                                          |                                                                                                            | <b>STS</b>   | <b>TS</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| <b>(2) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b> | Keputusan yang saya ambil sudah benar dengan memilih PT Kemas Indah Maju sebagai supplier kemasan kosmetik |              |           |          |          |           |
|                                                          | Saya puas dengan keputusan saya menggunakan kemasan kosmetik dari PT Kemas Indah Maju                      |              |           |          |          |           |
|                                                          | Saya tidak menyesal dengan penggunaan material plastik yang                                                |              |           |          |          |           |

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.



|                                                                                              |                                                                                                               |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>(C)</b><br><b>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> | digunakan pada kemasan kosmetik di PT Kemas Indah Maju                                                        |  |  |  |  |  |
|                                                                                              | Saya senang menggunakan kemasan kosmetik dari PT Kemas Indah Maju                                             |  |  |  |  |  |
|                                                                                              | Jika saya membutuhkan kemasan kosmetik lainnya saya akan menggunakan kemasan dari PT Kemas Indah Maju kembali |  |  |  |  |  |
|                                                                                              | Pilihan saya untuk menggunakan kemasan kosmetik dari PT Kemas Indah Maju merupakan pilihan yang bijak         |  |  |  |  |  |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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 2

### Data Tabulasi Kuesioner

#### Variabel Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)

| NO | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 | KP5 | KP6 | KP7 | KP8 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   |
| 2  | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 3  | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 5  | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 3   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   |
| 7  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 8  | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 9  | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 10 | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 11 | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 12 | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 13 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 14 | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 15 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 16 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 17 | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 18 | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   |
| 19 | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 20 | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 21 | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 22 | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 23 | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   |
| 24 | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 25 | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 26 | 4   | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 27 | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 28 | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 29 | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   |
| 30 | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   |
| 31 | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 32 | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 33 | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   |
| 34 | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   |
| 35 | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 36 | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   |
| 37 | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 38 | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   |



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.

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 47 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 51 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 70 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 71 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



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.

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 85  | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 90  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 91  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 96  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 97  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 98  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 107 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 108 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 109 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 112 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 117 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 118 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 119 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 |
| 120 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 122 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 123 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 124 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |

## Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>)

| NO | KL1 | KL2 | KL3 | KL4 | KL5 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 2  | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 3  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 6  | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 7  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 8  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 9  | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 10 | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   |
| 11 | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 12 | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 13 | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 14 | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   |
| 15 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 16 | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 17 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 18 | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 19 | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   |
| 20 | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   |
| 21 | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   |
| 22 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 23 | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 24 | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 25 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 26 | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   |
| 27 | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 28 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 29 | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 30 | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 31 | 5   | 3   | 5   | 4   | 5   |
| 32 | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   |
| 33 | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 34 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 35 | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 36 | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 37 | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 38 | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   |
| 39 | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 40 | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 41 | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   |
| 42 | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 43 | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   |

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 58 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 5 | 4 | 4 | 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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
| 90  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 91  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 96  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 97  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 98  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 101 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 102 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 103 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 104 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 107 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 112 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 113 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 114 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 117 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 118 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 119 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 120 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 121 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 122 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 123 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |

**Kepuasan Konsumen (Y)**

| NO | KK1 | KK2 | KK3 | KK4 | KK5 | KK6 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 2  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 5  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 6  | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 7  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 8  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 9  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 17 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 26 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 34 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 5 | 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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 90 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 91 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 97 | 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.



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

|     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 98  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 101 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 104 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 107 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 112 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 113 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 114 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 117 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 118 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 119 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

**DATA PROFIL RESPONDEN**

| No | Jenis Kelamin | Usia            | Pekerjaan      |
|----|---------------|-----------------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 2  | Perempuan     | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 3  | Laki-laki     | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 4  | Perempuan     | Diatas 40 Tahun | Pegawai BUMN   |
| 5  | Perempuan     | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 6  | Perempuan     | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 7  | Perempuan     | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 8  | Laki-laki     | 21-30 Tahun     | Lainnya        |
| 9  | Perempuan     | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 10 | Laki-laki     | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 11 | Perempuan     | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 12 | Perempuan     | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 13 | Perempuan     | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

|    |           |                 |                |
|----|-----------|-----------------|----------------|
| 14 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 15 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 16 | Laki-laki | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 17 | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Pegawai BUMN   |
| 18 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 19 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 20 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 21 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 22 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 23 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 24 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 25 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 26 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 27 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 28 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Lainnya        |
| 29 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 30 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 31 | Laki-laki | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 32 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 33 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 34 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 35 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 36 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 37 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 38 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 39 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 40 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 41 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 42 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 43 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 44 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 45 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 46 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 47 | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Pegawai Swasta |
| 48 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 49 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 50 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 51 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 52 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 53 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 54 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 55 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 56 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 57 | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Pegawai BUMN   |
| 58 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 59 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

|     |           |                 |                |
|-----|-----------|-----------------|----------------|
| 60  | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 61  | Laki-laki | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 62  | Laki-laki | 21-30 Tahun     | Lainnya        |
| 63  | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 64  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 65  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 66  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 67  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 68  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 69  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 70  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 71  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 72  | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Wiraswasta     |
| 73  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 74  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 75  | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Pegawai BUMN   |
| 76  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 77  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 78  | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Wiraswasta     |
| 79  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 80  | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Lainnya        |
| 81  | Laki-laki | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 82  | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 83  | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 84  | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 85  | Laki-laki | Diatas 40 Tahun | Pegawai Swasta |
| 86  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 87  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 88  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 89  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 90  | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Pegawai BUMN   |
| 91  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 92  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 93  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 94  | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Wiraswasta     |
| 95  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 96  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Lainnya        |
| 97  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 98  | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 99  | Perempuan | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 100 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 101 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 102 | Perempuan | Diatas 40 Tahun | Wiraswasta     |
| 103 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 104 | Laki-laki | Diatas 40 Tahun | Pegawai BUMN   |
| 105 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Lainnya        |

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

|     |           |                 |                |
|-----|-----------|-----------------|----------------|
| 106 | Laki-laki | Diatas 40 Tahun | Pegawai Swasta |
| 107 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 108 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 109 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 110 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 111 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 112 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Wiraswasta     |
| 113 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai BUMN   |
| 114 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 115 | Perempuan | 21-30 Tahun     | Lainnya        |
| 116 | Laki-laki | Diatas 40 Tahun | Pegawai Swasta |
| 117 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 118 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Wiraswasta     |
| 119 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 120 | Laki-laki | Diatas 40 Tahun | Pegawai Swasta |
| 121 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 122 | Perempuan | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 123 | Laki-laki | 31-40 Tahun     | Pegawai Swasta |
| 124 | Laki-laki | Diatas 40 Tahun | Pegawai Swasta |

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 Output

#### 1. Uji Validitas

|            | KP     | KL     | KK     | Type (as defined) | SE    | P value |
|------------|--------|--------|--------|-------------------|-------|---------|
| <b>KP1</b> | -0.871 | 0.061  | 0.009  | Reflective        | 0.073 | <0.001  |
| <b>KP2</b> | -0.787 | 0.096  | 0.157  | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KP3</b> | -0.698 | -0.272 | 0.165  | Reflective        | 0.076 | <0.001  |
| <b>KP4</b> | -0.603 | 0.615  | -0.498 | Reflective        | 0.078 | <0.001  |
| <b>KP5</b> | -0.815 | 0.252  | 0.047  | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KP6</b> | -0.756 | -0.19  | -0.152 | Reflective        | 0.075 | <0.001  |
| <b>KP7</b> | -0.842 | -0.312 | 0.288  | Reflective        | 0.073 | <0.001  |
| <b>KP8</b> | -0.735 | -0.148 | -0.152 | Reflective        | 0.075 | <0.001  |
| <b>KL1</b> | -0.018 | -0.81  | 0.348  | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KL2</b> | 0.2    | -0.774 | 0.207  | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KL3</b> | -0.024 | -0.664 | -0.637 | Reflective        | 0.076 | <0.001  |
| <b>KL4</b> | -0.082 | -0.782 | 0.319  | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KL5</b> | -0.076 | -0.798 | -0.337 | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KK1</b> | 0.041  | -0.05  | -0.799 | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KK2</b> | -0.198 | 0.266  | -0.77  | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KK3</b> | 0.033  | 0.075  | -0.795 | Reflective        | 0.074 | <0.001  |
| <b>KK4</b> | -0.066 | 0.356  | -0.74  | Reflective        | 0.075 | <0.001  |
| <b>KK5</b> | 0.12   | -0.273 | -0.838 | Reflective        | 0.073 | <0.001  |
| <b>KK6</b> | 0.049  | -0.303 | -0.861 | Reflective        | 0.073 | <0.001  |

Sumber : Output WarpPLS 8.0

#### 2. Uji Reliabilitas

|                            | KP     | KL     | KK     |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| <b>R-squared</b>           |        |        | 0.765  |
| <b>Adj. R-squared</b>      |        |        | 0.761  |
| <b>Composite reliab.</b>   | 0.919  | 0.877  | 0.915  |
| <b>Cronbach's alpha</b>    | 0.898  | 0.824  | 0.888  |
| <b>Avg. var. extrac.</b>   | 0.589  | 0.589  | 0.642  |
| <b>Full collin. VIF</b>    | 2.847  | 4.224  | 3.996  |
| <b>Q-squared</b>           |        |        | 0.767  |
| <b>(No. diff. vals.)</b>   | 92     | 52     | 60     |
| <b>(No. diff. vals./N)</b> | 0.742  | 0.419  | 0.484  |
| <b>Min</b>                 | -4.079 | -3.729 | -4.016 |
| <b>Max</b>                 | 1.354  | 1.468  | 1.458  |

Sumber : Output WarpPLS 8.0



|                      | <b>KP</b> | <b>KL</b> | <b>KK</b> |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Median</b>        | 0.109     | -0.004    | 0.06      |
| <b>Mode</b>          | -0.321    | -0.391    | -0.281    |
| <b>Skewness</b>      | -1.472    | -1.089    | -1.334    |
| <b>Exc. Kustosis</b> | 2.851     | 1.575     | 2.294     |
| <b>Unimodal-RS</b>   | Yes       | Yes       | Yes       |
| <b>Unimodal-KMV</b>  | Yes       | Yes       | Yes       |
| <b>Normal-JB</b>     | No        | No        | No        |
| <b>Normal-RJB</b>    | No        | No        | No        |
| <b>Histogram</b>     | View      | View      | View      |

Sumber : *Output WarpPLS 8.0*

### 3. Profil Responden

- a. Persentasi Responden Berdasarkan sudah pernah atau belum pernah melakukan pembelian kemasan komatik di PT Kemas Indah Maju

**Pernah Membeli**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1      | 124       | 68,5    | 88,6          | 88,6               |
|         | 2      | 16        | 8,8     | 11,4          | 100,0              |
|         | Total  | 140       | 77,3    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 41        | 22,7    |               |                    |
| Total   |        | 181       | 100,0   |               |                    |

- b. Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin

**Jenis Kelamin**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1      | 29        | 20,7    | 23,4          | 23,4               |
|         | 2      | 95        | 67,9    | 76,6          | 100,0              |
|         | Total  | 124       | 88,6    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 16        | 11,4    |               |                    |
| Total   |        | 140       | 100,0   |               |                    |

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



**c. Persentase Responden berdasarkan Usia**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| Usia    |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1      | 59        | 42,1    | 47,6          | 47,6               |
|         | 2      | 48        | 34,3    | 38,7          | 86,3               |
|         | 3      | 17        | 12,1    | 13,7          | 100,0              |
|         | Total  | 124       | 88,6    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 16        | 11,4    |               |                    |
| Total   |        | 140       | 100,0   |               |                    |

**d. Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid     | 1      | 22        | 15,7    | 17,7          | 17,7               |
|           | 2      | 52        | 37,1    | 41,9          | 59,7               |
|           | 3      | 43        | 30,7    | 34,7          | 94,4               |
|           | 4      | 7         | 5,0     | 5,6           | 100,0              |
|           | Total  | 124       | 88,6    | 100,0         |                    |
| Missing   | System | 16        | 11,4    |               |                    |
| Total     |        | 140       | 100,0   |               |                    |

**4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel**

**a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Produk**

| KP1   |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 4         | 3,2     | 3,2           | 3,2                |
|       | 2     | 5         | 4,0     | 4,0           | 7,3                |
|       | 3     | 10        | 8,1     | 8,1           | 15,3               |
|       | 4     | 67        | 54,0    | 54,0          | 69,4               |
|       | 5     | 38        | 30,6    | 30,6          | 100,0              |
|       | Total | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.

**KP2**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 7         | 5,6     | 5,6           | 5,6                |
| 3       | 10        | 8,1     | 8,1           | 13,7               |
| 4       | 53        | 42,7    | 42,7          | 56,5               |
| 5       | 54        | 43,5    | 43,5          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KP3**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 3       | 20        | 16,1    | 16,1          | 16,9               |
| 4       | 61        | 49,2    | 49,2          | 66,1               |
| 5       | 42        | 33,9    | 33,9          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KP4**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 12        | 9,7     | 9,7           | 9,7                |
| 4       | 66        | 53,2    | 53,2          | 62,9               |
| 5       | 46        | 37,1    | 37,1          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KP5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 2         | 1,6     | 1,6           | 1,6                |
| 2       | 4         | 3,2     | 3,2           | 4,8                |
| 3       | 12        | 9,7     | 9,7           | 14,5               |
| 4       | 55        | 44,4    | 44,4          | 58,9               |
| 5       | 51        | 41,1    | 41,1          | 100,0              |



|       |     |       |       |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 124 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

**KP6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 3       | 14        | 11,3    | 11,3          | 12,1               |
| 4       | 57        | 46,0    | 46,0          | 58,1               |
| 5       | 52        | 41,9    | 41,9          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KP7**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 2       | 7         | 5,6     | 5,6           | 6,5                |
| 3       | 11        | 8,9     | 8,9           | 15,3               |
| 4       | 61        | 49,2    | 49,2          | 64,5               |
| 5       | 44        | 35,5    | 35,5          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KP8**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 3       | 18        | 14,5    | 14,5          | 15,3               |
| 4       | 63        | 50,8    | 50,8          | 66,1               |
| 5       | 42        | 33,9    | 33,9          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**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.



## b. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

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

**KL1**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 2       | 5         | 4,0     | 4,0           | 4,8                |
| 3       | 14        | 11,3    | 11,3          | 16,1               |
| 4       | 62        | 50,0    | 50,0          | 66,1               |
| 5       | 42        | 33,9    | 33,9          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KL2**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 3         | 2,4     | 2,4           | 2,4                |
| 3       | 11        | 8,9     | 8,9           | 11,3               |
| 4       | 78        | 62,9    | 62,9          | 74,2               |
| 5       | 32        | 25,8    | 25,8          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KL3**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 13        | 10,5    | 10,5          | 10,5               |
| 4       | 65        | 52,4    | 52,4          | 62,9               |
| 5       | 46        | 37,1    | 37,1          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KL4**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 3       | 13        | 10,5    | 10,5          | 11,3               |
| 4       | 60        | 48,4    | 48,4          | 59,7               |
| 5       | 50        | 40,3    | 40,3          | 100,0              |



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

|       |     |       |       |
|-------|-----|-------|-------|
| Total | 124 | 100,0 | 100,0 |
|-------|-----|-------|-------|

**KL5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 16        | 12,9    | 12,9          | 12,9               |
| 4       | 59        | 47,6    | 47,6          | 60,5               |
| 5       | 49        | 39,5    | 39,5          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**c. Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen**

**KK1**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 4         | 3,2     | 3,2           | 3,2                |
| 3       | 15        | 12,1    | 12,1          | 15,3               |
| 4       | 73        | 58,9    | 58,9          | 74,2               |
| 5       | 32        | 25,8    | 25,8          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KK2**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 3       | 15        | 12,1    | 12,1          | 12,9               |
| 4       | 72        | 58,1    | 58,1          | 71,0               |
| 5       | 36        | 29,0    | 29,0          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KK3**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 3         | 2,4     | 2,4           | 2,4                |
| 3       | 16        | 12,9    | 12,9          | 15,3               |



**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.

|       |     |       |       |       |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 4     | 65  | 52,4  | 52,4  | 67,7  |
| 5     | 40  | 32,3  | 32,3  | 100,0 |
| Total | 124 | 100,0 | 100,0 |       |

**KK4**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 1         | ,8      | ,8            | ,8                 |
| 2       | 1         | ,8      | ,8            | 1,6                |
| 3       | 16        | 12,9    | 12,9          | 14,5               |
| 4       | 63        | 50,8    | 50,8          | 65,3               |
| 5       | 43        | 34,7    | 34,7          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KK5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 3         | 2,4     | 2,4           | 2,4                |
| 3       | 14        | 11,3    | 11,3          | 13,7               |
| 4       | 60        | 48,4    | 48,4          | 62,1               |
| 5       | 47        | 37,9    | 37,9          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |

**KK6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 3         | 2,4     | 2,4           | 2,4                |
| 3       | 14        | 11,3    | 11,3          | 13,7               |
| 4       | 62        | 50,0    | 50,0          | 63,7               |
| 5       | 45        | 36,3    | 36,3          | 100,0              |
| Total   | 124       | 100,0   | 100,0         |                    |



#### d. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

|                  | KP1  | KP2  | KP3  | KP4  | KP5  | KP6  | KP7  | KP8  |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Mean             | 4.05 | 4.24 | 4.16 | 4.27 | 4.20 | 4.29 | 4.13 | 4.18 |
| Standard Deviasi | 0.92 | 0.83 | 0.71 | 0.63 | 0.86 | 0.70 | 0.86 | 0.70 |
| Confidence       | 0.16 | 0.15 | 0.13 | 0.11 | 0.15 | 0.12 | 0.15 | 0.12 |
| Lower            | 3.89 | 4.10 | 4.04 | 4.16 | 4.05 | 4.17 | 3.98 | 4.05 |
| Upper            | 4.21 | 4.39 | 4.29 | 4.38 | 4.35 | 4.41 | 4.28 | 4.30 |

|                  | KL1  | KL2  | KL3  | KL4  | KL5  |
|------------------|------|------|------|------|------|
| Mean             | 4.12 | 4.12 | 4.27 | 4.27 | 4.27 |
| Standard Deviasi | 0.82 | 0.66 | 0.64 | 0.71 | 0.68 |
| Confidence       | 0.14 | 0.12 | 0.11 | 0.13 | 0.12 |
| Lower            | 3.98 | 4.01 | 4.15 | 4.15 | 4.15 |
| Upper            | 4.27 | 4.24 | 4.38 | 4.40 | 4.39 |

|                  | KK1  | KK2  | KK3  | KK4  | KK5  | KK6  |
|------------------|------|------|------|------|------|------|
| Mean             | 4.07 | 4.15 | 4.15 | 4.18 | 4.22 | 4.20 |
| Standard Deviasi | 0.71 | 0.65 | 0.73 | 0.74 | 0.74 | 0.73 |
| Confidence       | 0.13 | 0.11 | 0.13 | 0.13 | 0.13 | 0.13 |
| Lower            | 3.95 | 4.04 | 4.02 | 4.05 | 4.09 | 4.07 |
| Upper            | 4.20 | 4.27 | 4.27 | 4.31 | 4.35 | 4.33 |

#### e. Total Setiap Variabel Mean dan Interval 95%

|                  | Variabel Kualitas Produk |
|------------------|--------------------------|
| Mean             | 4.19                     |
| Standard Deviasi | 0.78                     |
| Confidence       | 0.05                     |
| Lower            | 4.14                     |
| Upper            | 4.24                     |

|                  | Variabel Kualitas Layanan |
|------------------|---------------------------|
| Mean             | .21                       |
| Standard Deviasi | 0.71                      |
| Confidence       | 0.06                      |
| Lower            | 4.15                      |
| Upper            | 4.27                      |

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.



|                  | Variabel Kepuasan Konsumen |
|------------------|----------------------------|
| Mean             | 4.16                       |
| Standard Deviasi | 0.72                       |
| Confidence       | 0.05                       |
| Lower            | 4.11                       |
| Upper            | 4.21                       |

## 5. Hasil Evaluasi Model Struktural

### Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.448,  $P < 0.001$   
 Average R-squared (ARS)=0.765,  $P < 0.001$   
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.761,  $P < 0.001$   
 Average block VIF (AVIF)=3.545, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=3.689, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.681, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
 Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1  
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$   
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

### General model elements

Outer model analysis algorithm: PLS Regression  
 Default inner model analysis algorithm: Warp3  
 Multiple inner model analysis algorithms used? No  
 Resampling method used in the analysis: Stable3  
 Number of data resamples used: 100  
 Moderating effects calculation option: Two Stages  
 Missing data imputation algorithm: Arithmetic Mean Imputation  
 Number of cases (rows) in model data: 124  
 Number of latent variables in model: 3  
 Number of indicators used in model: 19  
 Number of iterations to obtain estimates: 6  
 Range restriction variable type: None  
 Range restriction variable: None  
 Range restriction variable min value: 0.000  
 Range restriction variable max value: 0.000  
 Only ranked data used in analysis? No

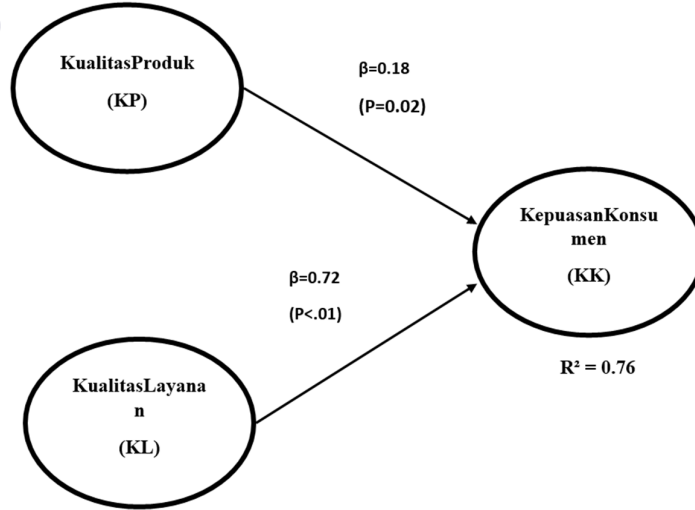
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    -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



## 6. Hasil Pengujian Hipotesis

C

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



## 7. Pengaruh Antar Variabel

Path Coefficients

|    | KP   | KL   | KK |
|----|------|------|----|
| KP |      |      |    |
| KL |      |      |    |
| KK | 0.18 | 0.72 |    |

P-Values

|    | KP     | KL    | KK |
|----|--------|-------|----|
| KP |        |       |    |
| KL |        |       |    |
| KK | = 0.02 | <0.01 |    |

Sumber : Output WarpPLS 0.8

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- 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.