

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,

Perkenalkan, nama saya Khelzia Angeline. Saya adalah mahasiswi dari Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis. Saat ini, saya sedang membuat penelitian untuk karya akhir (skripsi) saya.

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan saudara dan saudari untuk mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul "PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARAOKE MASTERPIECE DI PURI MANSION".

Partisipasi dan perhatian anda sangat berarti bagi saya, dan untuk partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Bagian I: Identitas Responden

Pada bagian ini, anda diminta untuk mengisi pilihan yang sesuai dengan diri anda berdasarkan pertanyaan berikut:

1. Email:

2. Nama Lengkap:

3. Umur:

Apabila dibawah 17 tahun, tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner ini.

- ☐ 17-23 Tahun
- ☐ 24-30 Tahun
- ☐ 31-37 Tahun





- 38-44 Tahun
- 44 Tahun keatas

4. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Bagian II: Screening Responden

Apakah anda pernah berkaraoke di Masterpiece, Puri Mansion, Jakarta Barat?

Apabila tidak pernah, tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner ini.

- Pernah
- Tidak Pernah

Bagian III: Pertanyaan Penelitian

Pada bagian ini, terdapat beberapa pernyataan untuk mengukur seberapa besar pengaruh pemasaran media sosial. Responden dapat memberikan bobot seperti berikut untuk setiap pernyataan yang ada di section ini.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

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.



1. Pemasaran Media Sosial

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat berkomunikasi dengan mudah melalui media sosial Masterpiece, Puri Mansion					
2	Saya dapat berkomunikasi dengan mudah melalui media sosial Masterpiece, Puri Mansion					
3	Informasi yang disediakan di media sosial Masterpiece, Puri Mansion dapat dimengerti dengan jelas					
4	Media sosial Masterpiece, Puri Mansion menjelaskan dengan jelas jasa yang mereka tawarkan					
5	Media sosial Masterpiece, Puri Mansion menarik untuk dilihat					
6	Konten media sosial Masterpiece, Puri Mansion tertata secara rapih					

2. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya peralatan karaoke Masterpiece, Puri Mansion modern					
2	Menurut saya karaoke Mastperpiece, Puri Mansion memiliki fasilitas yang lengkap					
3	Menurut saya karyawan Mastpiece berpakaian dengan rapih					
4	Menurut saya Masterpiece, Puri Mansion memiliki suasana yang nyaman					
5	Saya mendapatkan jasa sesuai dengan ekspektasi saya					
6	Pihak Masterpiece, Puri Mansion menangani masalah saya dengan baik					
7	Saya mendapatkan pelayanan yang baik pada kunjungan pertama					
8	Layanan yang saya terima di Masterpiece, Puri Mansion diberikan tepat waktu					
9	Karyawan Masterpiece, Puri Mansion memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan saya					

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



10	Saya di informasikan tentang durasi jam yang akan saya habiskan saat berkaraoke					
11	Saya mendapatkan pelayanan dengan cepat					
12	Karyawan Masterpiece, Puri Mansion bersedia untuk membantu saya					
13	Permintaan saya terpenuhi oleh karyawan Masterpiece, Puri Mansion					
14	Saya memiliki rasa percaya terhadap karyawan Masterpiece, Puri Mansion					
15	Saya merasa aman saat melakukan transaksi di Masterpiece, Puri Mansion					
16	Karyawan Masterpiece, Puri Mansion selalu bersikap sopan					
17	Saya diberikan perhatian oleh pegawai Masterpiece, Puri Mansion					
18	Pegawai Masterpiece, Puri Mansion memberikan penanganan dengan peduli					
19	Kepentingan saya diutamakan oleh pegawai Masterpiece, Puri Mansion					

3. Kepuasan Pelanggan

		STS	TS	N	S	STS
1	Saya merasa puas dengan citra rasa makanan yang disajikan di Masterpiece, Puri Mansion					
2	Saya merasa puas dengan citra rasa minuman yang disajikan di Masterpiece, Puri Mansion					
3	Saya merasa pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima					
5	Saya merasa bangga menggunakan jasa karaoke Masterpiece, Puri mansion					
6	Saya puas dengan harga yang ditawarkan oleh karaoke Masterpiece, Puri Mansion					
7	Harga yang ditawarkan oleh karaoke Masterpiece, Puri Mansion sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					

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



Lampiran 2 : Profil Responden

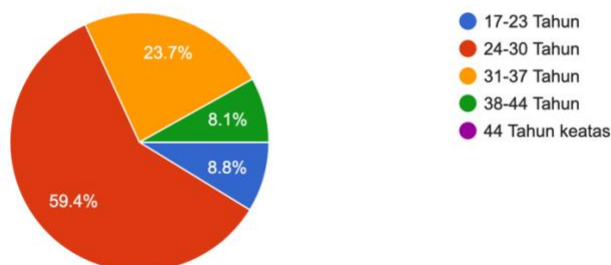
Profil Responden Berdasarkan Umur

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

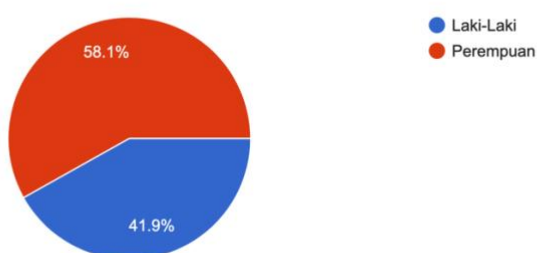
Umur
160 responses



Umur	Frequency	Percent
17-23 Tahun	14	8.8%
24-30 Tahun	95	59.4%
31-37 Tahun	38	23.7%
38-44 Tahun	13	8.1%
44 Tahun keatas	0	0%

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
160 responses



Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	67	41.9%
Perempuan	93	58.1%

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 3 : Data Kuesioner 30 Responden

1. Pemasaran Media Sosial

No	PMS1	PMS2	PMS3	PMS4	PMS5	PMS6
1.	4	4	4	4	4	4
2.	4	5	4	4	4	5
3.	2	3	3	2	3	2
4.	3	3	4	4	4	3
5.	4	5	4	5	4	5
6.	4	3	4	3	4	3
7.	4	5	5	5	5	4
8.	4	4	4	5	5	4
9.	4	3	3	4	4	3
10.	4	4	3	4	3	4
11.	2	3	3	2	2	3
12.	3	3	4	4	4	3
13.	4	5	4	4	5	5
14.	3	4	3	4	4	3
15.	5	5	4	4	5	4
16.	4	5	5	5	5	4
17.	4	3	4	3	4	3
18.	4	5	4	4	5	4
19.	3	3	4	3	4	3
20.	4	4	3	3	4	3
21.	4	5	5	5	5	4
22.	4	3	4	4	3	4
23.	3	2	3	2	3	2
24.	5	5	5	4	5	4
25.	5	4	4	5	5	4
26.	3	2	2	3	3	3
27.	5	4	5	4	5	4
28.	5	4	5	4	5	5
29.	5	4	4	4	5	5
30.	2	2	3	3	3	3

2. Kualitas Layanan

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
1.	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
2.	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
3.	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
4.	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4



5.	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
6.	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
7.	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
8.	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
9.	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
10.	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
11.	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
12.	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
13.	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
14.	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
15.	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
16.	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
17.	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
18.	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
19.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
20.	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
21.	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
22.	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
23.	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
24.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
25.	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
26.	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
27.	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
28.	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
29.	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
30.	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4

No	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19
1.	4	4	5	4	4	4	5
2.	4	5	4	4	5	4	4
3.	2	2	3	2	3	3	2
4.	3	4	3	4	3	4	3
5.	4	4	5	5	4	5	4
6.	3	4	3	4	3	3	4
7.	4	4	5	5	4	5	4
8.	4	4	5	4	4	4	5
9.	4	4	4	3	4	4	4
10.	3	4	3	4	3	4	3
11.	2	3	3	2	3	2	3
12.	4	4	3	4	3	4	4
13.	5	4	5	4	4	4	5
14.	4	4	4	4	3	3	4

1. 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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



15.	5	4	5	4	4	5	4
16.	4	4	5	4	5	5	5
17.	4	4	4	3	4	3	4
18.	4	5	5	4	5	4	4
19.	3	4	3	4	4	3	4
20.	4	3	4	3	4	4	4
21.	4	4	5	4	5	4	5
22.	3	4	3	4	4	3	3
23.	2	2	3	3	2	3	2
24.	4	5	4	5	4	5	4
25.	5	5	5	5	4	4	4
26.	3	2	2	3	3	3	2
27.	4	5	4	5	5	5	4
28.	4	5	4	5	5	4	4
29.	4	4	5	5	5	5	4
30.	3	2	2	3	3	3	2

3. Kepuasan Pelanggan

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
1.	4	4	5	4	4	5	4
2.	5	4	4	5	4	5	4
3.	2	3	3	2	3	3	2
4.	4	3	3	4	3	4	4
5.	5	4	5	4	5	4	5
6.	3	4	4	3	4	3	4
7.	4	5	4	4	5	4	4
8.	5	4	5	4	4	5	4
9.	4	3	3	4	3	4	3
10.	4	3	3	4	3	4	3
11.	3	2	3	3	2	3	2
12.	4	4	3	3	4	3	4
13.	4	5	5	4	4	5	4
14.	3	4	4	3	3	3	3
15.	4	4	5	4	5	4	4
16.	4	5	5	5	4	5	4
17.	3	4	3	3	4	4	4
18.	4	5	5	5	4	4	4
19.	3	4	3	4	4	3	4
20.	3	4	4	4	3	3	4
21.	4	4	5	5	4	4	5
22.	4	3	4	4	3	4	3

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

23.	2	3	2	2	3	3	3
24.	5	4	5	4	5	5	4
25.	5	5	4	4	5	4	4
26.	2	3	2	2	2	3	3
27.	4	5	5	4	4	5	4
28.	5	5	4	4	5	4	5
29.	5	4	5	4	5	5	4
30.	2	3	2	3	2	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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 : Data Kuesioner 160 Responden

1. Pemasaran Media Sosial

No	PMS1	PMS2	PMS3	PMS4	PMS5	PMS6
1.	5	4	5	5	5	4
2.	2	3	2	2	3	3
3.	3	4	3	2	3	4
4.	3	4	5	3	2	2
5.	3	2	3	2	3	2
6.	3	4	4	5	4	3
7.	2	3	3	2	3	3
8.	3	2	3	3	2	3
9.	3	2	3	2	2	3
10.	2	2	5	4	4	3
11.	4	3	3	5	4	3
12.	4	3	2	4	5	4
13.	4	3	4	5	5	4
14.	3	2	3	4	4	5
15.	3	4	5	4	4	5
16.	3	5	2	3	4	4
17.	3	4	4	5	3	4
18.	1	4	4	5	4	3
19.	3	3	2	3	4	5
20.	3	4	2	3	5	5
21.	4	3	2	3	5	4
22.	4	2	4	5	4	5
23.	2	4	5	4	3	3
24.	3	3	4	4	5	3
25.	3	3	5	4	3	4
26.	5	3	5	4	3	2
27.	3	5	3	4	4	3
28.	4	4	2	3	4	5
29.	3	5	4	4	5	4
30.	4	3	3	4	5	4
31.	3	4	5	4	3	4
32.	3	2	2	3	4	5
33.	3	4	5	3	4	3
34.	3	4	5	3	4	4
35.	4	3	5	4	3	4
36.	3	4	4	5	4	3
37.	3	5	3	4	4	4
38.	4	4	3	5	4	3

1. 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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



39.	3	4	5	4	4	3
40.	4	5	3	3	5	4
41.	2	4	3	2	5	4
42.	3	4	5	4	3	4
43.	4	3	3	5	3	4
44.	3	4	5	3	4	4
45.	4	3	3	5	4	3
46.	3	4	5	4	3	4
47.	3	4	5	4	3	4
48.	5	4	3	3	3	4
49.	3	4	4	5	3	4
50.	3	4	5	4	3	4
51.	3	4	5	4	3	4
52.	3	5	4	3	4	4
53.	5	3	3	4	5	4
54.	4	3	5	4	3	4
55.	5	4	3	3	3	4
56.	5	4	3	4	4	3
57.	4	3	3	4	5	4
58.	3	3	4	5	5	4
59.	3	4	5	3	4	5
60.	3	4	4	5	4	4
61.	4	2	2	3	4	5
62.	3	4	5	4	3	4
63.	1	2	3	4	5	4
64.	4	3	4	5	4	3
65.	3	4	5	3	3	4
66.	3	3	4	5	5	4
67.	3	4	5	3	4	3
68.	4	3	3	4	5	4
69.	4	3	3	3	5	4
70.	4	3	2	4	3	4
71.	3	4	4	4	4	4
72.	3	4	3	3	5	4
73.	2	4	5	3	3	4
74.	3	3	4	5	4	3
75.	5	3	3	4	3	3
76.	5	4	3	3	4	5
77.	3	4	4	4	4	5
78.	3	2	4	5	3	4
79.	4	2	3	4	5	4
80.	2	5	3	3	3	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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



81.	4	4	2	3	4	5
82.	3	4	5	3	4	3
83.	2	5	4	3	4	3
84.	4	3	4	3	5	5
85.	4	3	2	3	5	4
86.	3	4	5	5	3	4
87.	3	5	4	3	4	5
88.	3	5	4	2	5	4
89.	4	3	4	5	5	3
90.	4	3	3	5	5	4
91.	5	3	3	4	5	3
92.	3	4	5	4	3	4
93.	4	3	3	4	5	4
94.	3	5	4	3	4	3
95.	4	4	2	3	2	3
96.	4	3	3	4	5	5
97.	2	4	4	5	5	3
98.	3	5	3	4	5	5
99.	4	4	5	4	3	4
100.	4	3	3	4	4	2
101.	5	4	4	5	3	3
102.	4	2	4	4	4	4
103.	4	5	5	4	3	4
104.	4	2	3	4	5	3
105.	5	4	3	4	2	2
106.	5	4	3	4	5	5
107.	3	5	4	4	5	4
108.	4	5	5	5	4	4
109.	2	4	3	4	5	5
110.	5	5	4	4	3	4
111.	5	4	4	4	4	4
112.	3	3	4	4	4	5
113.	4	4	5	4	5	4
114.	4	4	4	4	3	3
115.	4	5	4	4	4	5
116.	4	4	5	5	5	3
117.	4	4	3	3	5	4
118.	2	3	4	4	4	5
119.	2	3	5	5	4	3
120.	4	5	5	5	4	3
121.	3	5	5	5	4	4
122.	5	5	5	4	4	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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



123.	3	3	4	4	4	5
124.	5	5	5	4	4	3
125.	5	5	4	4	4	3
126.	5	5	5	4	4	3
127.	5	5	4	4	4	3
128.	3	3	3	2	4	3
129.	4	5	4	4	4	4
130.	5	5	5	2	3	2
131.	4	4	4	4	4	4
132.	4	4	5	3	5	3
133.	4	4	5	4	4	4
134.	5	4	4	5	4	2
135.	5	4	5	3	2	4
136.	5	4	3	3	4	4
137.	4	4	4	5	4	4
138.	4	4	5	4	3	2
139.	4	4	5	4	4	4
140.	5	4	5	3	2	4
141.	4	4	4	4	4	4
142.	4	5	5	2	3	2
143.	4	4	5	4	4	4
144.	5	5	4	3	4	5
145.	5	4	5	3	3	2
146.	4	4	4	4	4	4
147.	5	5	4	3	2	3
148.	5	4	3	4	3	4
149.	5	4	4	4	3	2
150.	5	4	3	4	2	4
151.	5	3	4	3	4	3
152.	5	4	5	4	3	4
153.	5	4	4	5	3	2
154.	5	4	5	3	5	2
155.	5	3	5	5	4	3
156.	5	3	2	4	5	3
157.	4	5	5	3	2	3
158.	5	4	3	2	5	3
159.	5	4	2	4	5	3
160.	5	4	5	5	5	4

1. 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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Kualitas Layanan

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
1.	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
2.	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
3.	4	4	5	4	3	2	3	4	3	4	5	4
4.	3	5	3	2	4	3	2	4	2	3	5	4
5.	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
6.	3	5	3	2	5	4	3	4	3	4	3	4
7.	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
8.	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
9.	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
10.	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3
11.	4	5	4	3	4	4	4	2	2	3	4	5
12.	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	5
13.	3	2	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4
14.	5	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	4
15.	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3
16.	4	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	4
17.	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4
18.	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3
19.	4	2	3	5	4	3	3	2	3	5	4	3
20.	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4
21.	4	3	3	4	5	4	3	2	4	2	4	5
22.	5	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4
23.	4	5	4	3	4	5	5	3	4	2	4	4
24.	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	5	4
25.	4	3	3	5	3	4	3	2	3	4	5	4
26.	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4
27.	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5
28.	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4
29.	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	3	4
30.	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
31.	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4
32.	3	2	4	5	3	4	3	2	4	3	5	4
33.	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4
34.	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4
35.	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5
36.	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4
37.	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5
38.	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4
39.	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3
40.	4	3	2	4	5	4	3	3	4	4	5	4
41.	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4
42.	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3
43.	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4

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



44.	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3
45.	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5
46.	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4
47.	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4
48.	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3
49.	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3
50.	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4
51.	4	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4
52.	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5
53.	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	4
54.	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4
55.	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3
56.	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3
57.	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4
58.	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	2
59.	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4
60.	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3
61.	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5
62.	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4
63.	4	4	3	3	3	4	5	3	3	2	4	5
64.	3	4	5	4	2	3	4	5	4	2	3	4
65.	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3
66.	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	3
67.	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3
68.	5	4	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5
69.	4	3	5	5	3	4	3	2	3	4	5	4
70.	4	3	2	5	4	3	2	2	4	3	3	5
71.	5	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4
72.	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3
73.	4	3	3	4	5	4	3	2	3	5	4	3
74.	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	5	3
75.	4	2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5
76.	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5
77.	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3
78.	4	3	2	4	3	5	3	4	3	2	4	3
79.	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3
80.	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3
81.	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4
82.	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4
83.	4	2	5	5	3	4	2	3	4	3	2	3
84.	4	2	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4
85.	4	3	3	4	5	4	2	3	4	5	3	5
86.	4	3	4	4	5	4	2	4	3	3	5	4
87.	4	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3
88.	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4
89.	4	3	3	4	5	5	4	3	2	3	5	4

1. 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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



90.	4	2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3
91.	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5	4
92.	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4
93.	3	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3
94.	4	5	4	3	2	3	4	5	3	4	3	4
95.	4	5	3	4	3	4	3	2	2	3	5	4
96.	5	4	3	3	3	4	5	3	3	2	4	2
97.	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5
98.	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5	4	4
99.	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4
100.	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5
101.	5	4	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4
102.	5	2	4	5	4	3	4	5	3	2	4	5
103.	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3
104.	5	3	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3
105.	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	4
106.	2	3	4	5	5	4	4	3	2	3	2	4
107.	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5
108.	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4
109.	5	3	2	4	5	5	4	3	2	4	5	4
110.	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
111.	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
112.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
113.	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4
114.	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
115.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
116.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
117.	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	5
118.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
119.	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5
120.	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
121.	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
122.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
123.	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
124.	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
125.	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
126.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
127.	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
128.	5	4	5	5	4	3	3	1	4	3	2	4
129.	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
130.	5	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	5
131.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132.	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5
133.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
134.	5	5	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4
135.	5	4	3	2	5	3	2	4	5	3	5	4

1. 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.



136.	5	5	4	4	3	2	5	3	4	3	3	3
137.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
138.	2	3	4	5	4	5	4	3	2	4	3	4
139.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140.	4	3	5	2	2	3	4	5	5	4	2	4
141.	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
142.	5	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2
143.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
144.	2	3	2	2	3	4	3	2	4	5	2	3
145.	4	5	5	4	3	2	4	5	3	4	2	5
146.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
147.	4	5	2	4	2	4	5	4	3	2	5	2
148.	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3
149.	5	4	5	4	4	3	5	5	4	2	5	3
150.	3	2	4	5	4	2	4	3	2	2	3	4
151.	4	3	5	4	3	5	4	5	3	2	5	3
152.	3	4	3	2	4	5	5	4	2	4	4	5
153.	5	4	5	4	4	5	3	3	2	5	4	3
154.	5	3	5	2	3	2	4	5	4	5	4	5
155.	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3
156.	5	2	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4
157.	5	2	4	3	2	4	5	3	2	4	5	5
158.	4	5	4	2	4	3	2	5	4	3	2	2
159.	5	4	3	4	5	5	3	2	4	5	3	3
160.	5	3	4	5	4	3	4	5	3	2	5	5

No	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19
1.	5	5	5	4	4	5	5
2.	2	2	2	3	3	2	2
3.	3	4	2	3	4	5	3
4.	3	4	5	3	4	2	3
5.	3	3	2	3	2	3	3
6.	4	5	4	3	3	4	5
7.	2	3	3	2	3	2	2
8.	3	2	3	2	3	2	3
9.	2	3	3	2	3	2	2
10.	4	2	3	4	4	5	3
11.	3	4	4	5	4	4	3
12.	3	3	4	5	4	3	4
13.	4	3	4	5	4	3	4
14.	5	4	4	2	3	4	2
15.	4	5	4	5	4	3	2

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



16.	4	5	3	4	2	4	3
17.	5	3	3	4	2	3	4
18.	4	3	4	5	5	4	3
19.	3	4	4	5	3	4	4
20.	4	3	3	2	4	5	3
21.	4	4	3	3	2	3	4
22.	3	5	4	3	4	3	4
23.	3	4	5	4	2	3	4
24.	3	3	4	4	3	4	5
25.	3	3	4	5	4	4	3
26.	3	3	4	4	5	4	3
27.	4	3	4	4	5	4	3
28.	3	4	5	3	4	5	4
29.	5	4	4	3	4	4	5
30.	4	5	4	3	4	5	4
31.	3	4	3	3	4	5	4
32.	3	3	3	4	5	4	4
33.	4	3	5	4	3	3	4
34.	4	3	4	3	3	4	4
35.	4	3	4	5	4	4	5
36.	3	3	5	4	4	3	3
37.	4	4	4	3	4	5	4
38.	3	4	5	5	4	3	4
39.	4	4	5	4	4	3	4
40.	3	4	4	5	4	3	4
41.	3	3	4	5	4	3	3
42.	4	4	5	4	3	4	3
43.	3	4	5	4	3	4	4
44.	4	4	5	3	4	3	4
45.	4	4	3	4	5	4	3
46.	3	4	4	5	5	4	3
47.	4	5	3	4	5	4	3
48.	4	4	5	4	3	4	5
49.	4	5	4	3	4	5	4
50.	3	4	5	4	3	4	4
51.	5	3	4	4	5	4	3
52.	4	3	4	5	4	3	4
53.	4	3	4	5	5	4	3
54.	4	3	4	4	5	4	3
55.	4	5	5	4	3	4	4
56.	4	5	4	5	3	4	5
57.	4	3	3	5	3	4	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.



58.	4	3	4	5	5	4	3
59.	3	4	5	4	3	3	4
60.	4	4	5	3	4	4	5
61.	4	3	4	5	3	4	4
62.	3	3	5	4	3	3	4
63.	4	3	2	3	4	4	3
64.	5	4	3	4	5	4	3
65.	4	5	4	3	5	5	4
66.	4	4	3	4	5	5	4
67.	4	5	4	2	3	4	5
68.	3	4	3	2	4	3	4
69.	3	3	2	3	4	5	4
70.	4	4	3	4	4	5	3
71.	5	5	3	2	2	3	4
72.	4	3	5	4	3	5	4
73.	4	5	4	4	3	4	5
74.	4	4	3	4	4	3	4
75.	4	3	5	4	3	5	3
76.	4	4	3	4	4	5	4
77.	4	4	5	4	3	4	5
78.	4	5	4	3	5	4	3
79.	4	5	4	3	2	4	3
80.	4	5	3	4	5	4	3
81.	5	3	4	3	4	5	4
82.	3	5	4	3	3	4	3
83.	4	5	3	3	2	4	3
84.	4	3	5	3	2	3	4
85.	3	4	3	2	4	5	4
86.	3	4	2	4	3	4	5
87.	4	5	4	3	4	3	4
88.	3	4	5	4	3	4	5
89.	4	3	4	5	3	3	4
90.	2	4	5	4	3	3	5
91.	4	3	5	4	4	3	3
92.	3	4	5	4	3	4	3
93.	4	4	3	4	3	4	5
94.	5	4	3	3	4	3	5
95.	4	3	5	4	4	3	3
96.	3	5	4	3	4	3	2
97.	5	4	3	3	4	5	3
98.	3	4	3	4	5	5	4
99.	3	3	3	4	2	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.



100.	3	4	3	3	5	4	3
101.	2	4	5	5	4	3	4
102.	4	3	4	4	4	5	4
103.	3	2	4	4	4	4	4
104.	4	4	4	5	3	2	4
105.	5	2	3	2	4	5	5
106.	5	5	4	4	5	4	5
107.	4	4	4	4	4	5	5
108.	4	4	3	4	3	4	4
109.	5	3	2	4	5	5	4
110.	4	5	5	4	4	5	5
111.	3	3	4	3	5	5	5
112.	5	3	3	5	5	5	4
113.	3	5	4	5	5	5	4
114.	4	4	5	4	5	4	4
115.	4	4	4	4	4	4	5
116.	5	4	4	4	5	5	2
117.	5	4	5	4	5	4	4
118.	5	4	4	5	5	5	3
119.	4	4	4	4	4	4	4
120.	4	4	5	5	4	4	4
121.	4	5	4	3	4	4	3
122.	5	4	4	4	5	5	2
123.	5	5	4	4	5	5	2
124.	4	4	4	5	5	3	3
125.	5	4	4	5	5	5	4
126.	5	4	4	5	5	5	2
127.	5	4	4	5	5	5	2
128.	4	4	4	4	4	3	3
129.	4	4	4	4	4	4	4
130.	4	3	4	2	3	2	4
131.	4	4	4	4	4	4	4
132.	3	4	4	2	4	3	4
133.	4	4	4	4	4	4	4
134.	4	3	3	3	4	4	3
135.	5	2	3	2	3	4	5
136.	4	4	4	3	4	3	4
137.	4	4	4	4	4	4	5
138.	5	3	2	2	3	4	5
139.	4	4	4	4	4	4	4
140.	4	5	3	4	4	2	3
141.	4	4	4	4	4	4	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



142.	3	4	3	4	5	4	4
143.	4	4	4	4	4	4	4
144.	2	4	5	4	2	3	3
145.	5	4	4	4	5	5	5
146.	4	4	4	4	4	4	4
147.	4	2	5	2	4	5	5
148.	5	3	3	5	4	3	4
149.	3	5	3	3	4	5	4
150.	3	5	4	3	2	2	5
151.	3	5	3	3	4	4	3
152.	2	3	4	5	2	3	2
153.	5	3	3	2	5	4	5
154.	4	3	5	5	4	5	4
155.	4	3	4	4	5	4	3
156.	3	5	4	5	4	5	4
157.	4	5	2	3	4	5	4
158.	2	3	2	4	4	3	2
159.	4	2	4	5	4	2	4
160.	5	4	4	3	5	4	5

3. Kepuasan Pelanggan

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
1.	4	5	5	5	5	5	4
2.	2	2	3	3	2	2	3
3.	4	3	2	3	4	5	4
4.	2	3	5	4	4	3	5
5.	2	3	2	3	3	2	2
6.	4	5	4	2	3	4	3
7.	3	2	2	3	2	3	3
8.	3	2	2	3	3	2	3
9.	3	2	3	2	2	3	2
10.	3	4	5	4	3	4	4
11.	4	3	4	5	4	3	4
12.	5	4	3	3	4	5	4
13.	3	3	4	5	4	3	4
14.	1	4	4	5	3	3	5
15.	3	4	5	3	4	4	5
16.	3	5	4	3	2	4	3
17.	4	5	4	3	3	4	4
18.	2	5	4	4	3	3	5
19.	2	3	5	4	3	4	4

1. 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.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



20.	3	5	5	3	2	3	4
21.	5	4	3	4	3	4	3
22.	4	3	2	3	4	5	4
23.	3	4	5	3	4	4	3
24.	4	3	3	5	4	3	4
25.	3	4	4	5	3	4	4
26.	3	3	3	4	5	3	4
27.	4	5	4	3	4	4	4
28.	3	5	4	4	3	4	5
29.	5	4	3	4	4	3	4
30.	5	3	4	4	3	3	4
31.	4	3	3	4	5	4	3
32.	3	4	4	5	3	4	4
33.	4	2	2	4	3	3	5
34.	3	4	5	4	4	5	3
35.	4	3	3	4	5	4	5
36.	4	3	5	4	4	3	4
37.	5	4	3	4	5	4	3
38.	3	2	3	5	4	3	3
39.	3	3	4	5	5	4	3
40.	3	4	5	4	3	4	5
41.	4	3	4	5	3	4	3
42.	4	5	3	4	4	5	3
43.	2	5	4	3	4	3	4
44.	4	2	3	3	5	4	3
45.	4	3	4	5	3	4	3
46.	4	4	5	4	3	4	5
47.	3	5	4	4	3	4	5
48.	4	3	4	5	4	5	4
49.	3	4	5	3	4	3	4
50.	4	5	4	3	4	5	4
51.	3	4	5	4	3	4	5
52.	3	4	5	5	4	3	4
53.	4	3	4	5	4	3	3
54.	3	5	4	3	4	5	4
55.	4	3	4	5	4	3	4
56.	4	3	4	5	5	3	4
57.	3	3	4	4	5	3	4
58.	4	3	5	5	4	2	3
59.	4	3	4	5	4	3	3
60.	4	3	3	5	5	4	3
61.	3	4	4	3	5	4	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



62.	4	3	4	5	4	3	3
63.	3	3	4	5	5	4	3
64.	3	3	5	4	3	4	5
65.	3	4	5	4	3	4	4
66.	4	3	4	2	3	4	5
67.	3	5	4	4	4	2	3
68.	3	4	3	5	4	3	2
69.	4	3	2	3	4	4	5
70.	4	2	3	3	4	5	4
71.	3	4	5	4	3	3	4
72.	3	3	5	4	4	3	4
73.	5	3	4	5	3	2	4
74.	3	3	3	5	4	2	4
75.	3	4	3	5	4	3	3
76.	3	5	4	4	3	3	4
77.	4	5	4	4	3	3	4
78.	3	5	4	4	3	3	4
79.	4	5	5	3	4	4	3
80.	4	3	4	5	3	4	3
81.	2	3	5	4	3	5	4
82.	3	3	5	4	3	3	4
83.	3	4	5	4	3	3	3
84.	4	3	4	5	4	3	3
85.	3	3	4	5	4	3	4
86.	3	4	5	4	2	4	3
87.	4	3	4	4	3	4	5
88.	2	3	4	5	4	3	3
89.	4	3	3	5	4	4	3
90.	5	4	3	3	5	4	4
91.	4	4	5	4	4	3	4
92.	2	4	5	4	3	3	5
93.	4	3	4	4	5	4	3
94.	3	4	5	5	3	4	3
95.	2	5	5	4	3	3	3
96.	5	3	4	3	4	3	3
97.	4	4	3	5	5	5	4
98.	4	5	5	4	4	4	4
99.	5	2	4	4	5	4	3
100.	5	3	4	5	4	4	2
101.	5	4	5	4	2	3	4
102.	5	4	5	4	4	5	3
103.	4	4	3	4	4	4	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.



104.	5	3	5	4	4	3	3
105.	5	4	5	5	4	3	2
106.	5	4	3	4	5	2	5
107.	4	4	5	5	4	4	4
108.	4	3	4	3	3	4	4
109.	5	3	4	4	5	5	3
110.	4	5	5	5	4	5	5
111.	5	3	4	4	4	4	5
112.	4	4	4	5	5	5	3
113.	4	5	4	3	3	4	4
114.	5	3	4	4	4	3	4
115.	3	4	4	5	4	5	5
116.	5	5	4	4	4	3	3
117.	5	4	5	4	4	4	5
118.	5	5	5	4	4	5	5
119.	4	4	4	4	5	5	5
120.	5	5	5	4	4	5	3
121.	4	4	4	5	4	3	4
122.	5	5	4	4	4	5	3
123.	5	5	5	4	4	5	5
124.	5	5	5	4	4	5	2
125.	5	5	5	4	4	5	5
126.	5	5	5	4	4	5	5
127.	5	5	5	4	4	5	5
128.	3	2	2	4	3	4	4
129.	4	4	4	4	4	4	4
130.	5	4	4	4	2	3	4
131.	5	4	4	4	4	4	4
132.	5	5	4	3	3	4	4
133.	4	4	4	4	4	4	5
134.	4	4	4	4	4	4	3
135.	5	3	2	4	5	4	5
136.	5	4	3	5	3	4	5
137.	4	4	4	4	4	4	4
138.	5	5	4	3	4	4	2
139.	4	4	4	4	4	4	4
140.	4	2	2	3	5	4	5
141.	4	4	4	4	4	4	4
142.	5	4	4	5	4	2	3
143.	4	4	4	4	4	5	4
144.	5	5	4	3	5	4	5
145.	2	2	4	5	3	3	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



146.	4	4	4	4	4	4	5
147.	2	3	4	5	4	5	4
148.	5	4	4	5	4	3	3
149.	5	4	3	4	3	4	4
150.	5	4	5	3	3	2	4
151.	4	3	4	4	4	3	4
152.	5	4	5	4	3	2	4
153.	5	4	4	3	4	4	3
154.	5	4	5	5	3	4	4
155.	5	4	2	2	3	3	3
156.	5	3	2	2	4	5	3
157.	5	4	3	2	4	5	2
158.	5	5	4	5	4	5	3
159.	4	5	2	4	5	5	4
160.	5	3	2	4	5	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 5 : Hasil Output Validitas Reliabilitas

1. Pemasaran Media Sosial

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PMD1	19.27	14.064	.763	.909
PMD2	19.27	13.168	.797	.906
PMD3	19.20	14.924	.734	.913
PMD4	19.27	13.995	.775	.908
PMD5	18.93	13.857	.832	.900
PMD6	19.40	14.317	.766	.909

2. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.975	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	69.30	170.355	.807	.973
KL2	69.17	165.730	.845	.973
KL3	69.20	172.579	.784	.973
KL4	69.30	175.597	.729	.974
KL5	69.27	165.030	.872	.972
KL6	69.00	172.690	.819	.973
KL7	69.23	170.185	.799	.973
KL8	69.37	168.999	.812	.973
KL9	69.20	171.821	.776	.973
KL10	69.17	171.799	.794	.973
KL11	69.33	164.299	.885	.972
KL12	69.07	169.513	.833	.973
KL13	69.40	171.697	.800	.973
KL14	69.20	169.200	.819	.973
KL15	69.13	167.154	.831	.973
KL16	69.17	170.557	.811	.973
KL17	69.20	171.752	.780	.973
KL18	69.20	171.614	.786	.973
KL19	69.30	169.803	.793	.973



- 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.



3. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	22.97	18.102	.816	.907
KP2	22.83	20.006	.715	.917
KP3	22.83	17.661	.817	.907
KP4	23.00	19.655	.742	.914
KP5	22.97	18.516	.795	.909
KP6	22.80	20.097	.721	.916
KP7	23.00	20.276	.745	.915

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 6 : Hasil Output Analisis Deskriptif

1. Pemasaran Media Sosial

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MS1	48.429	159	.000	3.694	3.54	3.84
MS2	55.929	159	.000	3.775	3.64	3.91
MS3	49.810	159	.000	3.863	3.71	4.02
MS4	56.866	159	.000	3.800	3.67	3.93
MS5	56.012	159	.000	3.863	3.73	4.00
MS6	55.935	159	.000	3.669	3.54	3.80
MS	130.452	159	.000	3.77708	3.7199	3.8343

2. Kualitas Layanan

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL1	64.920	159	.000	3.988	3.87	4.11
KL2	49.287	159	.000	3.606	3.46	3.75
KL3	54.517	159	.000	3.800	3.66	3.94
KL4	54.831	159	.000	3.919	3.78	4.06
KL5	56.859	159	.000	3.813	3.68	3.94
KL6	58.664	159	.000	3.931	3.80	4.06
KL7	50.207	159	.000	3.788	3.64	3.94
KL8	50.023	159	.000	3.744	3.60	3.89
KL9	55.579	159	.000	3.656	3.53	3.79
KL10	51.732	159	.000	3.725	3.58	3.87
KL11	59.751	159	.000	3.981	3.85	4.11
KL12	60.065	159	.000	3.906	3.78	4.03
KL13	61.350	159	.000	3.800	3.68	3.92
KL14	58.719	159	.000	3.794	3.67	3.92
KL15	58.419	159	.000	3.838	3.71	3.97
KL16	53.039	159	.000	3.769	3.63	3.91
KL17	55.258	159	.000	3.844	3.71	3.98
KL18	57.167	159	.000	3.900	3.77	4.03
KL19	55.324	159	.000	3.744	3.61	3.88
KL	134.183	159	.000	3.81809	3.7619	3.8743



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.



3. Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	51.523	159	.000	3.863	3.71	4.01
KP2	53.092	159	.000	3.744	3.60	3.88
KP3	55.774	159	.000	3.950	3.81	4.09
KP4	63.376	159	.000	4.013	3.89	4.14
KP5	61.579	159	.000	3.763	3.64	3.88
KP6	55.324	159	.000	3.744	3.61	3.88
KP7	57.643	159	.000	3.794	3.66	3.92
KP	123.087	159	.000	3.83839	3.7768	3.9000

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 7 : Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}		160
Mean		.0000000
Std. Deviation		1.87970464
Most Extreme Differences		
Absolute		.060
Positive		.059
Negative		-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Hasil Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.166	1.106		1.054	.294		
	PMS_TOTAL	.062	.058	.112	1.055	.293	.560	1.787
	KL_TOTAL	-.016	.019	-.088	-.828	.409	.560	1.787

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 8 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.694	1.728		2.138	.034
	PMS_TOTAL	.405	.091	.323	4.442	.000
	KL_TOTAL	.193	.029	.478	6.576	.000

a. Dependent Variable: KP_TOTAL



Lampiran 9 : Hasil Uji F

© Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	650.451	2	325.225	90.888	.000 ^b
	Residual	561.793	157	3.578		
	Total	1212.244	159			

a. Dependent Variable: KP_TOTAL

b. Predictors: (Constant), KL_TOTAL, PMS_TOTAL

Lampiran 10 : Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.694	1.728		2.138	.034
	PMS_TOTAL	.405	.091	.323	4.442	.000
	KL_TOTAL	.193	.029	.478	6.576	.000

a. Dependent Variable: KP_TOTAL

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


Lampiran 11: Hasil Turnitin
©
turnitin

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1
eprints.kwikkiangie.ac.id

Internet Source

13%
2
jurnal.rijan.ac.id

Internet Source

2%
3
eprints.unpak.ac.id

Internet Source

1%
4
repository.widyatama.ac.id

Internet Source

1%
5
eprints.uny.ac.id

Internet Source

1%
6
www.scribd.com

Internet Source

1%
7
konsultasiskripsi.com

Internet Source

1%
8
jurnal.aksaraglobal.co.id

Internet Source

1%
9
repository.iainpalopo.ac.id

Internet Source

1%

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.

1 %

semnas.univbinainsan.ac.id
Internet Source



Hak cipta milik IBIKKG (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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie