KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pra Kuesioner Penelitian

- **Pendahuluan**

Kepada Yth. Saudara/i/Responden Penelitian
Di tempat

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Sarjana (S1) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, saya:

Nama : Christianne Vicky
NIM : 20209021
Fakultas/Jurusan : Manajamen Pemasaran

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara ".
Maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon kesediaan Saudara/i
untuk mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan. Kesediaan Saudara/i merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi semua pernyataan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Christianne Vicky

- **Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai.
dengan pendapat anda. kriteria penilaian :

1. Sangat Setuju (SS) skor 5
2. Setuju (S) skor 4
3. Cukup Setujuh (CS) skor 3
4. Tidak Setuju (TS) skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan Bank Mayapada dalam berpakaian rapih, bersih,dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
2	Fasilitas yang disediakan Bank Mayapada memberikan kenyaman untuk nasabah bertransaksi					
3	Kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang tepat kepada nasabah					
4	Ketepatan karyawan Bank Mayapada dalam menjalankan transaksi nasabah					
5	Respon baik dari pegawai Bank Mayapada untuk menangani masalah yang dialami nasabah					
6	Pegawai Bank Mayapada mampu memberikan penjelasan setiap produk bank kepada nasabah					
7	Kesopanan pegawai Bank Mayapada dalam berkomunikasi dengan nasabah					
8	Keamanan bagi nasabah selama bertransaksi di Bank Mayapada					
9	Pegawai Bank Mayapada ramah dalam memberikan layanan					
10	Pegawai Bank Mayapada memahami kebutuhan nasabah					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

Variabel Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Produk Bank Mayapada sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	Produk Bank Mayapada dapat membantu nasabah dalam transaksi finansial					
3	Bank Mayapada memiliki produk tabungan dan deposito yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
4	Produk Bank Mayapada bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah					
5	Produk Bank Mayapada menyesuaikan kebutuhan nasabah seiring dengan perkembangan zaman					
6	Produk Bank Mayapada memiliki suku bunga yang bersaing dengan bank lain					
7	Biaya administrasi yang murah					
8	Kecanggihan teknologi produk tabungan Bank Mayapada					
9	Produk tabungan Bank Mayapada memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan					
10	Produk Bank Mayapada terjamin keamananya					
11	Produk Bank Mayapada memiliki nama dengan arti yang menarik					
12	Produk deposito Bank Mayapada memiliki nama yang mudah di ingat					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Berdasarkan pengalaman, nasabah Bank Mayapada merasa puas dengan produk yang ditawarkan					
2	Berdasarkan pengalaman, nasabah, pegawai Bank Mayapada memberikan layanan sesuai dengan harapan nasabah					
3	Nasabah akan kembali menggunakan jasa layanan Bank Mayapada untuk bertransaksi perbankan					
4	Nasabah Bank Mayapada akan kembali bertransaksi dan mencoba produk- produk lain.					
5	Nasabah Bank Mayapada akan mengatakan hal – hal positif kepada kerabat dan rekan-rekan					
6	Nasabah dengan senang hati akan merekomendasikan Bank Mayapada kepada kerabat dan rekan – rekan.					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 2

Data Pra Kuesioner

Nama	Jenis Kelamin	Apakah anda merupak	Berapa lama Bpk/Ibu/S
Agustin	perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Nelly	perempuan	Ya	< 1 Tahun
yenny	perempuan	Ya	< 1 Tahun
jimmy	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Atjai	perempuan	Ya	< 1 Tahun
Rina	perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Cindy	perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Glor	Perempuan	Ya	< 1 Tahun
Evi	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Yanti Amelia	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Sylvia	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Champion	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Garry Nehemia	Laki	Ya	< 1 Tahun
Dharma	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Vito	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Hadi	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Noverly	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Nico	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Djoko	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Nancy	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Evi	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Budi Hartono	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Carolina	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Nico Riady	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Vincent	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Amanda	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Abel	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Delyjanti	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Sujani	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Andre	Laki	Ya	1 - 5 Tahun

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

Variabel Kualitas Layanan

Variable Kualitas Layanan										
Responden	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL10
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4
3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	3	5	4	4	2	5	5	2	4
7	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3
16	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4
17	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4
20	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5
21	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5
22	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
23	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5
24	3	4	4	5	3	4	5	3	3	5
25	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4
26	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3
27	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5
28	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5
29	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5
30	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Variabel Kualitas Produk

	Variabel Kualitas Produk											
Responden	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	KP 11	KP 12
1	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4
2	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	4
7	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4
16	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4
17	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5
20	3	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5
21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4
23	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	5
24	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	5	5
25	3	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3
26	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4
27	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
28	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
29	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3
30	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Variabel Kepuasan Nasabah

	Variabel Kepuasan Pelanggan					
responden	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6
1	3	4	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4
4	4	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5
6	3	2	1	2	1	3
7	5	5	4	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	3	3	4
16	4	3	3	4	4	3
17	4	5	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	4	4	5	3	4	5
20	3	3	4	5	4	4
21	4	3	3	4	3	5
22	4	4	4	3	5	4
23	4	3	4	3	5	4
24	3	3	4	4	4	5
25	3	4	3	5	3	5
26	5	5	4	5	4	5
27	4	3	4	4	3	4
28	4	4	3	4	3	3
29	3	3	4	3	4	4
30	4	4	5	3	5	4

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 3

Pertanyaan Kuesioner Penelitian

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

- **Pendahuluan**

Kepada Yth. Saudara/i/Responden Penelitian
Di tempat

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Sarjana (S1) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, saya:

Nama : Christianne Vicky
NIM : 20209021
Fakultas/Jurusan : Manajamen Pemasaran

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara ".
Maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon kesediaan Saudara/i
untuk mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan. Kesediaan Saudara/i merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi semua pernyataan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Christianne Vicky

- **Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai.
dengan pendapat anda. kriteria penilaian :

6. Sangat Setuju (SS) skor 5
7. Setuju (S) skor 4
8. Cukup Setujuh (CS) skor 3
9. Tidak Setuju (TS) skor 2
10. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

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

Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan Bank Mayapada dalam berpakaian rapih, bersih,dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
2	Fasilitas yang disediakan Bank Mayapada memberikan kenyaman untuk nasabah bertransaksi					
3	Kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang tepat kepada nasabah					
4	Ketepatan karyawan Bank Mayapada dalam menjalankan transaksi nasabah					
5	Respon baik dari pegawai Bank Mayapada untuk menangani masalah yang dialami nasabah					
6	Pegawai Bank Mayapada mampu memberikan penjelasan setiap produk bank kepada nasabah					
7	Kesopanan pegawai Bank Mayapada dalam berkomunikasi dengan nasabah					
8	Keamanan bagi nasabah selama bertransaksi di Bank Mayapada					
9	Pegawai Bank Mayapada ramah dalam memberikan layanan					
10	Pegawai Bank Mayapada memahami kebutuhan nasabah					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

Variabel Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Produk Bank Mayapada sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	Produk Bank Mayapada dapat membantu nasabah dalam transaksi finansial					
3	Bank Mayapada memiliki produk tabungan dan deposito yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
4	Produk Bank Mayapada bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah					
5	Produk Bank Mayapada menyesuaikan kebutuhan nasabah seiring dengan perkembangan zaman					
6	Produk Bank Mayapada memiliki suku bunga yang bersaing dengan bank lain					
7	Biaya administrasi yang murah					
8	Kecanggihan teknologi produk tabungan Bank Mayapada					
9	Produk tabungan Bank Mayapada memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan					
10	Produk Bank Mayapada terjamin keamananya					
11	Produk Bank Mayapada memiliki nama dengan arti yang menarik					
12	Produk deposito Bank Mayapada memiliki nama yang mudah di ingat					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Berdasarkan pengalaman, nasabah Bank Mayapada merasa puas dengan produk yang ditawarkan					
2	Berdasarkan pengalaman, nasabah, pegawai Bank Mayapada memberikan layanan sesuai dengan harapan nasabah					
3	Nasabah akan kembali menggunakan jasa layanan Bank Mayapada untuk bertransaksi perbankan					
4	Nasabah Bank Mayapada akan kembali bertransaksi dan mencoba produk- produk lain.					
5	Nasabah Bank Mayapada akan mengatakan hal – hal positif kepada kerabat dan rekan-rekan					
6	Nasabah dengan senang hati akan merekomendasikan Bank Mayapada kepada kerabat dan rekan – rekan.					

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

Lampiran 4

Data 100 Responden

Kevin	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
yohanes	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Liana w	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
megawati	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Melissa	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
melinda	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Hadi P	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
yulianty	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
idawati	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Theo	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
melissa	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Sutjiati	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Alvin	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Ita	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Daniel	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Frans	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Novia	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Sucipto	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
niken	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Martharia	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Evi	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Carolina	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Rachman	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
silvia	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Lanny	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Thio	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Virennashy	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Zakaria	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Alvito Hadi	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Hadi	Laki	Ya	< 1 Tahun
Susiyanti	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Devi	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Hendra	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Andreas	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Rudi	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Halim	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Sugiarto	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Fandy	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
arya	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Rudi	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
gaby	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
juansen	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
melinda	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Ricko	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Arusli	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Esther M	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Erick	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Juan halim	Laki	Ya	1 - 5 Tahun

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kezia	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Yuliana	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Tuti	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Margareth	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Markus	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Sherly	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Andin	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
clara	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Albert	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Ferdi	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Laurensia	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Titus	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
rachel	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Rizky	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Sisy	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Tobby	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Angeli	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Hermawan	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Ryan	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Elsya	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
kimberly	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Johansen	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Dinda	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Sigit	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Noveline	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Alvin	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Michele	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Clara	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Roberts	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Darmawan	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Lily suryan	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Lisa Novian	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Budi riwan	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Vero	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Nico Riwan	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Anna Melia	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Sheren	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Novita	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Nehemia	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Lim yuyung	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Patrick	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
sinta	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Mathio	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Yosua	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Cindy Wija	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Freddy	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Vony	Perempuan	Ya	1 - 5 Tahun
Oscar	Laki	Ya	1 - 5 Tahun
Ronald	Laki	Ya	5 - 10 Tahun
Lily Susan	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun
Henny	Perempuan	Ya	5 - 10 Tahun

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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.

Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (IBIKKG)

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran

100 Responden

Variabel Kualitas Layanan

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
1	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	36
2	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	36
3	3	4	4	5	3	3	5	4	3	3	37
4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	36
5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	37
6	3	2	3	2	3	4	4	4	5	3	33
7	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	39
8	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	41
9	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	41
10	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	36
11	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	37
12	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	39
13	3	5	4	3	4	5	4	5	3	5	41
14	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	44
15	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	38
16	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	39
17	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	41
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	38
20	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46
21	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
22	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	46
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
26	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	40
27	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	39
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	38
31	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	38
32	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	43
33	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	40
34	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	40
35	5	4	5	3	3	4	3	3	3	2	35

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

36	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
37	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	30
38	4	5	4	5	2	2	5	4	4	4	39
39	4	5	5	2	5	2	5	2	5	2	37
40	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
41	4	5	2	2	4	5	5	4	5	4	40
42	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	40
43	4	5	3	5	5	4	2	5	2	5	40
44	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
45	4	5	4	2	4	4	3	4	5	4	39
46	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	42
47	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	42
48	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	44
49	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	4	5	3	4	5	4	2	5	4	41
52	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	45
53	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	45
54	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
55	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	45
56	4	5	5	4	5	5	4	3	5	2	42
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47
59	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
60	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	44
61	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
62	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	45
67	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	45
68	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	44
69	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
70	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
71	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
72	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44
75	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
76	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
77	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
78	4	4	4	5	5	5	2	5	2	5	41

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

79	4	5	3	4	2	5	2	4	4	5	38
80	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	41
83	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
84	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	45
85	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	44
86	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44
87	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	42
88	4	5	3	5	5	3	4	3	5	4	41
89	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	43
90	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4	33
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	44
93	4	3	2	5	5	4	3	4	2	5	37
94	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
95	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	42
96	5	4	4	5	4	5	3	2	5	4	41
97	4	5	4	3	5	4	5	4	4	2	40
98	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	43
99	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	42
100	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	39

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

100 Responden

Variabel Kualitas Produk

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	TOTAL
1	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	5	47
2	3	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3	5	47
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	39
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	40
5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	42
6	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	45
7	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	3	5	46
8	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	5	4	47
9	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	44
10	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	44
11	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	44
12	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4	47
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	50
14	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	51
15	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	47
16	4	5	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	48
17	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	44
18	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	50
19	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	2	3	46
20	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	56
21	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	53
22	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	51
23	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	49
24	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	54
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	48
27	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	5	47
28	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
29	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	53
30	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	45
31	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	45
32	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	50
33	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	52
34	5	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	47
35	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	37
36	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	5	44
37	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	56

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

38	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	51
39	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	54
40	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	2	2	46
41	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	47
42	3	5	2	4	2	5	4	2	5	4	5	2	43
43	2	2	5	4	3	2	4	4	2	5	5	4	42
44	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	57
45	4	3	5	4	3	2	4	4	5	5	4	4	47
46	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	3	5	51
47	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	50
48	2	5	5	4	2	3	4	2	2	2	5	5	41
49	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	56
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
51	5	4	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4	51
52	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	55
53	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	52
54	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	54
55	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	51
56	5	4	4	2	5	2	4	5	4	4	5	5	49
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
58	4	4	4	5	3	4	5	2	5	4	5	4	49
59	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	55
60	2	5	4	2	5	2	5	2	4	5	4	2	42
61	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	52
62	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	56
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
66	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	54
67	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	54
68	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	53
69	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	55
70	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	56
71	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	54
72	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	53
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
74	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	53
75	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	52
76	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	54
77	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	55
78	4	5	3	4	4	5	4	4	4	2	5	4	48
79	4	5	2	3	2	5	4	2	4	4	3	2	40
80	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	52
82	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	56
83	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51
84	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	55
85	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	46
86	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	52
87	2	5	4	4	3	2	5	2	5	5	4	2	43
88	5	4	2	5	5	3	2	5	2	4	5	4	46
89	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	2	50
90	2	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	49
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
92	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	54
93	4	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	5	49
94	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	54
95	3	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	45
96	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	2	4	48
97	2	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	48
98	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
99	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	55
100	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	52

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

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.

100 Responden

Variabel Kepuasan Nasabah

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Total
1	4	4	5	3	5	4	25
2	4	3	3	3	5	5	23
3	3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	3	3	3	3	19
5	2	3	4	5	3	5	22
6	4	4	5	3	4	4	24
7	4	4	3	3	5	5	24
8	4	5	5	4	4	4	26
9	4	4	3	3	5	5	24
10	4	3	3	4	3	3	20
11	4	3	3	4	3	4	21
12	4	3	4	4	3	4	22
13	5	4	4	4	4	4	25
14	4	4	4	5	5	4	26
15	5	4	4	4	3	4	24
16	4	5	3	4	5	4	25
17	5	4	4	4	4	4	25
18	5	5	4	5	5	5	29
19	2	3	4	5	4	4	22
20	5	4	5	5	5	4	28
21	5	4	4	4	5	4	26
22	5	5	5	4	4	4	27
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	4	5	4	4	27
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	5	4	4	4	3	23
28	1	1	1	1	1	1	6
29	4	5	4	5	5	4	27
30	5	5	4	3	3	4	24
31	5	5	4	4	4	3	25
32	5	4	4	5	3	4	25
33	5	4	5	4	3	4	25
34	4	3	5	3	4	4	23
35	4	2	4	4	3	2	19
36	5	2	4	2	2	4	19
37	5	5	4	5	4	5	28

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

38	4	4	5	5	5	5	28
39	5	4	5	4	4	5	27
40	4	5	4	5	4	2	24
41	4	5	5	2	2	2	20
42	5	4	4	3	4	5	25
43	5	4	4	5	2	5	25
44	5	4	5	5	5	5	29
45	5	4	5	4	3	4	25
46	4	5	2	5	4	2	22
47	5	2	5	5	4	2	23
48	4	3	2	4	5	2	20
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	4	5	4	5	28
52	4	5	4	4	5	4	26
53	4	5	4	5	4	4	26
54	4	5	5	4	4	4	26
55	5	5	5	5	5	5	30
56	5	4	5	4	4	4	26
57	5	5	5	5	5	5	30
58	5	4	5	4	5	5	28
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	5	4	5	4	4	26
61	5	4	4	4	4	5	26
62	5	4	5	4	4	4	26
63	5	5	5	4	4	5	28
64	5	5	5	5	5	5	30
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	5	5	4	5	4	27
67	5	5	4	5	4	4	27
68	5	4	5	4	5	4	27
69	5	4	4	5	5	5	28
70	5	4	5	5	4	5	28
71	4	5	4	5	4	5	27
72	5	4	5	4	5	5	28
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	4	4	5	4	4	26
75	5	4	5	4	5	4	27
76	5	4	5	4	4	5	27
77	4	5	5	4	4	5	27
78	4	4	2	2	2	4	18
79	5	5	4	5	5	4	28
80	4	4	4	4	4	4	24

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.

81	4	4	4	4	5	5	26
82	4	5	4	4	5	4	26
83	4	5	4	5	4	4	26
84	4	5	4	4	5	4	26
85	4	4	4	5	5	4	26
86	5	5	5	5	5	4	29
87	5	4	4	4	2	4	23
88	5	3	4	5	2	5	24
89	5	4	4	5	5	5	28
90	2	5	4	2	2	4	19
91	4	4	4	4	4	4	24
92	5	5	5	4	4	4	27
93	2	2	5	5	3	4	21
94	5	5	4	4	4	5	27
95	4	4	4	5	4	3	24
96	5	4	2	5	5	4	25
97	5	4	4	5	5	4	27
98	5	5	4	5	5	5	29
99	5	5	4	5	4	5	28
100	5	4	4	5	5	5	28

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran 5

Output Uji Validatas

Variabel Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	37.83	24.695	.760	.857
X2	37.93	26.340	.587	.871
X3	37.83	26.489	.759	.860
X4	37.67	27.333	.511	.876
X5	37.73	27.375	.596	.870
X6	38.03	26.171	.651	.866
X7	37.93	26.823	.528	.875
X8	37.93	26.547	.637	.867
X9	38.13	25.568	.668	.864
X10	37.87	28.326	.418	.882

Variabel Kualitas Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	45.27	41.995	.627	.900
X12	45.13	43.982	.652	.899
X13	45.07	41.582	.669	.898
X14	45.10	43.679	.622	.900
X15	45.03	42.930	.668	.897
X16	45.17	44.833	.502	.905
X17	45.17	42.902	.742	.894
X18	45.07	43.168	.621	.900
X19	45.10	43.266	.664	.898
X20	45.10	43.059	.685	.897
X21	45.13	42.326	.599	.901
X22	44.87	44.120	.619	.900

Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X24	20.45	13.256	.745	.874
X25	20.48	12.044	.761	.870
X26	20.59	11.823	.820	.859
X27	20.38	12.887	.684	.882
X28	20.59	12.394	.715	.877
X29	20.28	14.350	.602	.893

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 6

Output Uji Reabilitas

Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	10

Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	12

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	6

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

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran 7

Analisis Deskritif

Variabel Kualitas Layanan

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X11	100	4.2200	.70467	.07047
X12	100	4.3000	.79772	.07977
X13	100	4.2600	.86012	.08601
X14	100	4.0800	.98144	.09814
X15	100	4.2200	.87132	.08713
X16	100	4.0900	.86568	.08657
X17	100	4.1200	.86783	.08678
x18	100	4.2100	.87957	.08796
x19	100	4.2100	.83236	.08324
x110	100	4.1400	.86480	.08648
X1	100	4.1850	.52250	.05225

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X11	59.886	99	.000	4.22000	4.0802	4.3598
X12	53.903	99	.000	4.30000	4.1417	4.4583
X13	49.528	99	.000	4.26000	4.0893	4.4307
X14	41.571	99	.000	4.08000	3.8853	4.2747
X15	48.432	99	.000	4.22000	4.0471	4.3929
X16	47.246	99	.000	4.09000	3.9182	4.2618
X17	47.475	99	.000	4.12000	3.9478	4.2922
x18	47.865	99	.000	4.21000	4.0355	4.3845
x19	50.579	99	.000	4.21000	4.0448	4.3752
x110	47.872	99	.000	4.14000	3.9684	4.3116
X1	80.096	99	.000	4.18500	4.0813	4.2887

Variabel Kualitas Produk

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X211	100	4.0500	.93609	.09361
X212	100	4.2400	.76700	.07670
X213	100	4.1000	.89330	.08933
X214	100	4.1100	.86334	.08633
X215	100	4.0600	.88557	.08856
X216	100	4.1600	.93980	.09398
X217	100	4.1000	.87039	.08704
X218	100	4.0700	.94554	.09455
X219	100	4.3000	.87039	.08704
X220	100	4.1800	.80879	.08088
X221	100	4.0700	.91293	.09129
X222	100	4.1800	.89194	.08919
X2	100	4.1350	.53899	.05390

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X211	43.265	99	.000	4.05000	3.8643	4.2357
X212	55.281	99	.000	4.24000	4.0878	4.3922
X213	45.897	99	.000	4.10000	3.9228	4.2772
X214	47.606	99	.000	4.11000	3.9387	4.2813
X215	45.846	99	.000	4.06000	3.8843	4.2357
X216	44.265	99	.000	4.16000	3.9735	4.3465
X217	47.105	99	.000	4.10000	3.9273	4.2727
X218	43.044	99	.000	4.07000	3.8824	4.2576
X219	49.403	99	.000	4.30000	4.1273	4.4727
X220	51.682	99	.000	4.18000	4.0195	4.3405
X221	44.582	99	.000	4.07000	3.8889	4.2511
X222	46.864	99	.000	4.18000	4.0030	4.3570
X2	76.717	99	.000	4.13500	4.0281	4.2419

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Variabel Kepuasan Nasabah

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y1	100	4.410	.8052	.0805
Y2	100	4.2000	.85280	.08528
Y3	100	4.1700	.81718	.08172
Y4	100	4.2300	.86287	.08629
Y5	100	4.0900	.94383	.09438
Y6	100	4.1500	.85723	.08572
Y	100	4.2083	.58333	.05833

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Y1	54.767	99	.000	4.4100	4.250	4.570
Y2	49.249	99	.000	4.20000	4.0308	4.3692
Y3	51.029	99	.000	4.17000	4.0079	4.3321
Y4	49.022	99	.000	4.23000	4.0588	4.4012
Y5	43.334	99	.000	4.09000	3.9027	4.2773
Y6	48.412	99	.000	4.15000	3.9799	4.3201
Y	72.143	99	.000	4.20833	4.0926	4.3241

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran 8

Output Uji Asumsi Klasik dan Regresi

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.33198264
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.060
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.852
Asymp. Sig. (2-tailed)		.462

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastistas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.624	.191		3.267	.002
	X1	-.051	.062	-.119	-.824	.412
	X2	-.040	.060	-.096	-.666	.507

a. Dependent Variable: ABSRES

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.226	.287		.789	.432		
	X1	.321	.094	.288	3.429	.001	.474	2.109
	X2	.638	.091	.589	7.023	.000	.474	2.109

a. Dependent Variable: Y

Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.776	2	11.388	101.242	.000[b]
	Residual	10.911	97	.112		
	Total	33.688	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Koefiesien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822[a]	.676	.669	.33539

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Uji Koefisien Regresi (Uji Statistik t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.226	.287		.789	.432		
	X1	.321	.094	.288	3.429	.001	.474	2.109
	X2	.638	.091	.589	7.023	.000	.474	2.109

a. Dependent Variable: Y

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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

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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan bank mayapada di jakarta utara

ORIGINALITY REPORT

9%	8%	1%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	7%
2	text-id.123dok.com Internet Source	1%
3	Apriliana Apriliana, Sukaris Sukaris. "ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA", JURNAL MANEKSI, 2022 Publication	1%
4	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	On		

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

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.