KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

LAMPIRAN

Lampiran 1 – Sampel Penelitian

Lampiran 1A – Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, kegiatan

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	40	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kegiatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	4	4.0	4.0	4.0
	Mahasiswa	47	47.0	47.0	51.0
	Pekerja	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 2 – Data dan Alat atau Instrumen Penelitian

Lampiran 2A – Kuesioner Penelitan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menebutkan 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 Gie

KUESIONER PENELITIAN

"Pengaruh Kualitas Layanan dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Mc Donald di Jakarta"

Kepada Para responden yang terhormat, Saya Bryan Francesco, mahasiswa dari institut bisnis Kwik Kian Gie sedang menyusun skripsi yang berguna untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta. Saya mohon untuk ketersediaannya untuk mengisi kuisioner sesuai dengan pendapat dan pengalaman kalian. Atas ketersediaannya saya ucapkan terimakasih.

Pilihlah opsi jawaban sesuai berikut
1= Sangat tidak setuju
2= Tidak setuju
3= Netral
4= Setuju
5= Sangat Setuju

Identitas Responden

Nama Lengkap

Nama Lengkap *

Short answer text

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin *

- Laki - Laki
- Perempuan

Kegiatan

Kegiatan *

- Pelajar
- Mahasiswa
- Pekerja

Pernah membeli produk Mc Donald

Apakah anda pernah membeli produk dari Mc Donald *

- Pernah
- Tidak Pernah

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 Gie

KUESIONER

1. Kualitas Layanan (X1)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Kehandalan						
1	Mc Donald memberikan pelayanan yang baik secara konsisten					
Daya Tanggap						
2	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang diajukan konsumen					
Jaminan						
3	Karyawan melayani konsumen dengan ramah					
Empati						
4	Karyawan memberi pelayanan yang membantu terhadap pelanggan					
Bukti Fisik						
5	Mc Donald menyediakan fasilitas yang nyaman kepada konsumen					

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 Gie

2. Cita Rasa (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Bau/Aroma						
1	Produk Mc Donald memiliki aroma makanan yang membuat saya tertarik					
Rasa						
2	Produk Mc Donald memiliki rasa yang bervariasi					
3	Saya memilih Produk Mc Donald karena memiliki rasa yang saya sukai					
Rangsangan Mulut						
4	Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik					
Tekstur						
5	Produk Mc Donald memiliki tekstur makanan yang saya sukai					
Suhu						
6	Produk Mc Donald selalu memberikan produk mereka dengan kualitas suhu yang baik					

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 Gie

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Tetap Setia						
1	Saya akan membeli Kembali produk dari Mc Donald					
Membeli Produk yang di tawarkan						
2	Saya akan membeli produk baru yang ditawarkan					
Merekomendasikan Produk						
3	Saya akan merekomendasikan produk dari Mc Donald kepada teman, saudara dan keluarga.					
Kurang mem Perhatikan Produk pesaing						
4	Saya akan membeli produk dari Mc Donald walaupun ada penawaran produk yang sama dari pesaing					
Memberi Masukan						
5	Saya akan memberi masukan terhadap Mc Donald ketika ada masalah terhadap produk dan pelayanannya					

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 Gie

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 Gie

Lampiran 3 Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Kualitas Layanan

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1.	5	4	4	4	4
2.	4	4	4	4	4
3.	4	4	5	5	2
4.	5	4	4	5	4
5.	4	4	4	4	4
6.	4	4	4	4	5
7.	4	4	5	5	4
8.	4	5	4	4	4
9.	4	4	4	4	4
10.	3	4	5	3	3
11.	4	4	5	4	4
12.	4	4	5	5	4
13.	4	4	5	5	4
14.	5	4	5	5	4
15.	4	4	4	4	3
16.	3	3	4	3	3
17.	4	4	5	4	5
18.	5	5	4	3	5
19.	4	3	3	3	4
20.	5	5	5	5	5
21.	4	4	5	4	4
22.	2	2	2	4	4
23.	4	2	4	4	4
24.	4	4	4	4	4
25.	4	4	5	4	2
26.	4	4	4	4	5
27.	3	4	3	4	4
28.	3	3	4	3	4
29.	5	4	5	4	4
30.	5	4	4	4	4

2. Cita Rasa

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1.	5	4	5	5	5	4
2.	2	4	4	4	4	4
3.	5	5	5	5	5	5
4.	5	5	5	5	4	4
5.	5	4	4	4	4	5
6.	3	3	2	4	2	4
7.	4	4	4	4	4	2
8.	5	5	5	4	3	3
9.	4	3	4	4	3	4
10.	5	2	4	5	4	4
11.	4	4	5	5	5	4
12.	4	5	4	4	4	4
13.	5	4	5	5	5	5
14.	4	2	5	2	5	2
15.	5	4	4	4	3	3
16.	4	4	4	4	4	3
17.	5	5	5	4	4	4
18.	5	3	3	4	4	4
19.	5	4	4	4	4	4
20.	5	5	5	5	5	5
21.	3	4	5	5	4	5
22.	5	5	5	5	5	5
23.	2	4	4	2	4	4
24.	4	5	4	5	4	4
25.	4	4	3	2	5	4
26.	3	4	4	5	4	3
27.	5	4	4	4	4	4
28.	2	3	2	3	3	3
29.	4	4	4	4	4	5
30.	5	4	5	5	5	4

3. Kepuasan Pelanggan

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1.	5	2	5	5	2
2.	4	2	4	2	4
3.	5	2	1	1	4
4.	5	4	4	4	4
5.	4	2	4	4	4

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

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

Lampiran 3 Data 100 Responden

1. Kualitas Layanan

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1.	5	4	5	5	5
2.	5	4	5	4	4
3.	5	4	4	4	5
4.	5	4	5	5	4
5.	5	5	4	5	5
6.	4	4	5	5	4
7.	4	4	4	4	4
8.	4	5	2	4	5
9.	4	4	5	4	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 Gie

10.	4	4	4	4	4
11.	4	4	4	4	5
12.	4	4	5	5	5
13.	4	4	5	5	5
14.	4	4	5	5	4
15.	4	4	4	5	5
16.	5	4	5	4	5
17.	5	5	5	5	5
18.	4	5	5	5	4
19.	4	4	4	4	4
20.	4	4	4	5	4
21.	5	5	5	5	5
22.	5	5	5	5	5
23.	4	4	4	5	4
24.	4	4	4	4	4
25.	5	4	5	5	5
26.	5	4	4	5	5
27.	4	5	4	5	5
28.	5	5	5	5	5
29.	4	4	4	4	4
30.	4	4	3	4	5
31.	5	4	5	4	4
32.	4	5	4	5	4
33.	5	4	5	5	4
34.	4	4	4	4	5
35.	4	5	5	4	4
36.	4	4	5	5	4
37.	5	4	5	4	4
38.	5	5	5	5	4
39.	4	4	4	4	4
40.	4	5	5	4	4
41.	5	4	4	4	4
42.	4	4	4	4	4
43.	5	5	5	3	5
44.	5	5	5	5	5
45.	4	5	5	4	2
46.	4	4	4	4	4
47.	5	4	4	5	2
48.	5	4	4	5	5
49.	5	5	5	5	5
50.	5	4	5	5	5

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

51.	5	5	5	5	5
52.	5	5	5	5	5
53.	5	4	5	5	5
54.	4	4	4	4	4
55.	5	5	5	5	4
56.	4	4	4	4	4
57.	4	4	5	5	5
58.	4	5	5	4	4
59.	4	5	4	4	5
60.	4	4	5	4	4
61.	5	5	5	5	5
62.	4	4	5	5	4
63.	4	5	5	5	5
64.	4	4	4	4	4
65.	4	5	4	5	4
66.	4	4	4	4	4
67.	4	5	4	5	3
68.	4	4	4	4	4
69.	5	5	5	5	5
70.	4	5	4	4	4
71.	4	4	4	5	5
72.	5	5	5	5	5
73.	4	4	4	4	4
74.	4	5	5	4	4
75.	5	4	4	5	4
76.	4	4	4	5	4
77.	5	4	5	4	4
78.	4	4	5	4	5
79.	4	5	5	4	4
80.	4	5	4	4	5
81.	4	5	4	5	4
82.	4	5	4	5	4
83.	4	4	5	4	4
84.	4	5	5	4	4
85.	4	4	5	4	4
86.	4	5	4	4	4
87.	4	5	4	4	4
88.	5	4	4	4	4
89.	4	4	4	4	4
90.	4	4	5	5	5
91.	4	4	4	5	4
92.	4	4	5	4	5
93.	4	5	4	5	5
94.	4	4	5	5	4
95.	5	5	5	4	5

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

96.	4	4	4	5	5
97.	4	4	5	4	5
98.	4	5	4	4	5
99.	4	4	4	4	5
100	4	4	4	4	5

2. Cita Rasa

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1.	5	5	5	5	5	5
2.	5	4	5	5	4	5
3.	5	5	5	4	4	5
4.	4	5	4	4	4	4
5.	4	5	5	5	4	5
6.	5	5	4	4	3	5
7.	4	4	4	4	4	4
8.	3	4	4	5	2	5
9.	5	4	5	5	5	5
10.	5	4	3	4	4	5
11.	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4
13.	4	5	5	5	5	4
14	4	5	4	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	4	5
19	5	5	4	4	4	4
20	4	4	4	5	5	4
21	4	5	5	5	5	4
22	5	5	5	5	5	4
23	4	4	4	5	5	4
24	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	5	4	4
26	5	5	4	4	5	5
27	4	5	5	4	5	5
28	5	5	5	5	5	5
29	4	5	4	5	4	4
30	5	5	4	4	5	3
31	4	5	4	5	4	4
32	5	5	4	5	4	4
33	5	4	5	5	5	4
34	4	5	5	4	4	4

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 Gie

35	4	5	5	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	4	5	5	5	4	5
41	5	5	5	5	5	5
42	4	4	5	4	5	4
43	5	4	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5
45	5	4	5	4	4	4
46	4	5	5	4	4	4
47	2	4	5	5	4	4
48	5	5	5	5	4	4
49	5	5	5	5	5	4
50	5	5	5	5	5	5
51	4	5	5	4	5	4
52	5	5	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5
56	5	4	5	5	5	5
57	5	4	3	5	5	5
58	5	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	4	5
60	5	4	4	4	5	5
61	4	4	4	5	5	5
62	4	4	4	5	5	4
63	5	4	5	4	5	5
64	4	4	4	4	4	4
65	4	4	5	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5
67	4	5	5	5	4	4
68	5	5	5	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5
70	5	5	4	4	4	4
71	5	5	4	5	5	3
72	5	5	5	5	5	4
73	2	4	4	4	4	4
74	5	5	4	5	5	4
75	5	4	5	4	4	5
76	4	5	4	4	4	5
77	4	4	5	5	5	4
78	5	4	4	5	5	4
79	5	4	4	5	4	5
80	4	5	4	5	5	4

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

81	4	5	5	4	5	5
82	4	5	5	4	4	4
83	5	5	4	4	4	5
84	5	5	4	4	4	4
85	4	5	4	4	4	5
86	4	5	4	5	4	4
87	5	4	4	5	4	4
88	5	4	4	5	4	4
89	4	5	5	5	5	5
90	4	5	5	4	4	4
91	4	5	5	5	4	4
92	4	5	4	4	4	5
93	4	5	5	5	5	4
94	5	5	5	4	5	4
95	5	4	5	4	5	5
96	5	5	5	5	4	4
97	4	5	4	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	4	4	4
100	5	5	5	5	5	4

3. Kepuasan Pelanggan

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

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 Gie

20	4	4	5	5	4	4
21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	3	4	5
26	4	5	5	4	5	4
27	5	5	4	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	4	4	5
31	5	4	4	4	5	5
32	4	5	4	4	4	4
33	5	3	4	4	4	5
34	5	4	4	4	5	5
35	4	5	5	4	4	4
36	5	4	5	4	5	5
37	5	4	5	3	3	5
38	4	5	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	5	4	5	4
41	5	4	5	5	2	5
42	4	5	4	5	4	4
43	5	3	4	5	3	5
44	5	5	5	5	5	5
45	5	4	5	5	5	5
46	5	4	4	4	4	5
47	4	5	5	5	4	4
48	5	4	4	5	3	5
49	5	5	5	5	4	5
50	5	4	5	4	2	5
51	4	5	5	5	4	4
52	5	4	5	4	3	5
53	5	4	5	5	5	5
54	5	5	4	4	4	5
55	5	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5
57	5	3	5	5	5	5
58	4	4	4	4	5	4
59	4	5	4	4	4	4
60	4	5	4	3	4	4
61	5	4	4	4	5	5
62	4	4	5	5	5	4
63	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4
65	4	4	5	5	4	4

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Lampiran 4 Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas Kualitas Layanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.393*	.522**	.392*	-.047	.724**
	Sig. (2-tailed)		.031	.003	.032	.806	.000
		30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.393*	1	.428*	.322	.261	.769**
	Sig. (2-tailed)	.031		.018	.082	.164	.000
		30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.522**	.428*	1	.406*	.073	.774**
	Sig. (2-tailed)	.003	.018		.026	.703	.000
		30	30		30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.392*	.322	.406	1	-.309	.497**
	Sig. (2-tailed)	.032	.082	.026		.096	.005
		30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	-.047	.261	.073	-.309	1	.366*
	Sig. (2-tailed)	.806	.164	.703	.096		.047
		30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.724**	.769**	.774**	.497**	.366*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.047	
		30	30	30	30	30	30

Double-click to activate

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 Gie

2. Cita Rasa

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.490**	.385*	.528**	.477**	.183	.778**
	Sig. (2-tailed)		.006	.035	.003	.008	.334	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.490**	1	.601**	.491**	.485**	.126	.737**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.006	.007	.506	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.385*	.601**	1	.288	.717**	.053	.680**
	Sig. (2-tailed)	.035	.000		.123	.000	.780	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.528**	.491**	.288	1	.362*	.466**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.123		.049	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.477**	.485**	.717**	.362*	1	.147	.727**
	Sig. (2-tailed)	.008	.007	.000	.049		.438	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.183	.126	.053	.466**	.147	1	.489**
	Sig. (2-tailed)	.334	.506	.780	.010	.438		.006
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.778**	.737**	.680**	.767**	.727**	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.006	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

3. Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.139	.435*	.209	.399*	.579**
	Sig. (2-tailed)		.464	.016	.267	.029	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.139	1	.286	.478**	.295	.688**
	Sig. (2-tailed)	.464		.126		[illegible]	.000
	N	30	30	30	[illegible]	[illegible]	30
Y1.3	Pearson Correlation	.435*	.286	1	.658**	.247	.769**
	Sig. (2-tailed)	.016	.126		.000	.188	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.209	.478**	.658**	1	.127	.751**
	Sig. (2-tailed)	.267	.008	.000		.503	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.399*	.295	.247	.127	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.029	.113	.188	.503		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.579**	.688**	.769**	.751**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Double-click to activate

4. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	5

5. Uji Reliabilitas Cita Rasa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	6

6. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	5

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

Lampiran 5 Skor Rata rata Responden

1. Kualitas Layanan

KP1

Mc Donald memberikan pelayanan yang baik secara konsisten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	66	66.0	66.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP 2

Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang diajukan konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	61	61.0	61.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP3

Karyawan melayani konsumen dengan ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	1	1.0	1.0	2.0
	Setuju	47	47.0	47.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP 4

Karyawan memberi pelayanan yang membantu terhadap pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	50	50.0	50.0	51.0
	Sangat Setuju	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KP5

Mc Donald menyediakan fasilitas yang nyaman kepada konsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	1	1.0	1.0	3.0
	Setuju	53	53.0	53.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Cita Rasa

CR1

Produk Mc Donald memiliki aroma makanan yang membuat saya tertarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	1	1.0	1.0	3.0
	Setuju	39	39.0	39.0	42.0
	Sangat Setuju	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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 Gie

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 Gie

CR2

Produk Mc Donald memiliki rasa yang bervariasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	33	33.0	33.0	33.0
	Sangat Setuju	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CR 3

Saya memilih Produk Mc Donald karena memiliki rasa yang saya sukai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	38	38.0	38.0	40.0
	Sangat Setuju	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CR4

Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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 Gie

CR5

Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

CR6

Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Kepuasan Pelanggan

KPL1

Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

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 Gie

KPL2

Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KPL3

Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KPL4

Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya akan memberi masukan terhadap Mc Donald Ketika ada masalah terhadap produk dan layanannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	6	6.0	6.0	8.0
	Setuju	48	48.0	48.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6 Hasil Uji Mean dan Confidence Interval 95%

1. Hasil Mean dari variabel Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	4	5	4.34	.476
X1.2	100	4	5	4.39	.490
X1.3	100	2	5	4.48	.577
X1.4	100	3	5	4.48	.522
X1.5	100	2	5	4.39	.618
X1	100	20	25	22.08	1.561
Valid N (listwise)	100				

2. Hasil Mean dari Variabel Cita Rasa

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	100	2	5	4.53	.627
X2.2	100	4	5	4.67	.473
X2.3	100	3	5	4.58	.535
X2.4	100	4	5	4.62	.488
X2.5	100	2	5	4.48	.577
X2.6	100	3	5	4.44	.538
X2	100	22	30	27.32	1.792
Valid N (listwise)	100				

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 Gie

3. Hasil Mean dari Variabel Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	100	4	5	4.62	.488
Y1.2	100	3	5	4.40	.550
Y1.3	100	3	5	4.50	.522
Y1.4	100	3	5	4.36	.560
Y1.5	100	2	5	4.34	.685
Y	100	20	25	22.21	1.452
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27809264
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.054
Test Statistic		.070
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.

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 mengutipsebagian 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

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.

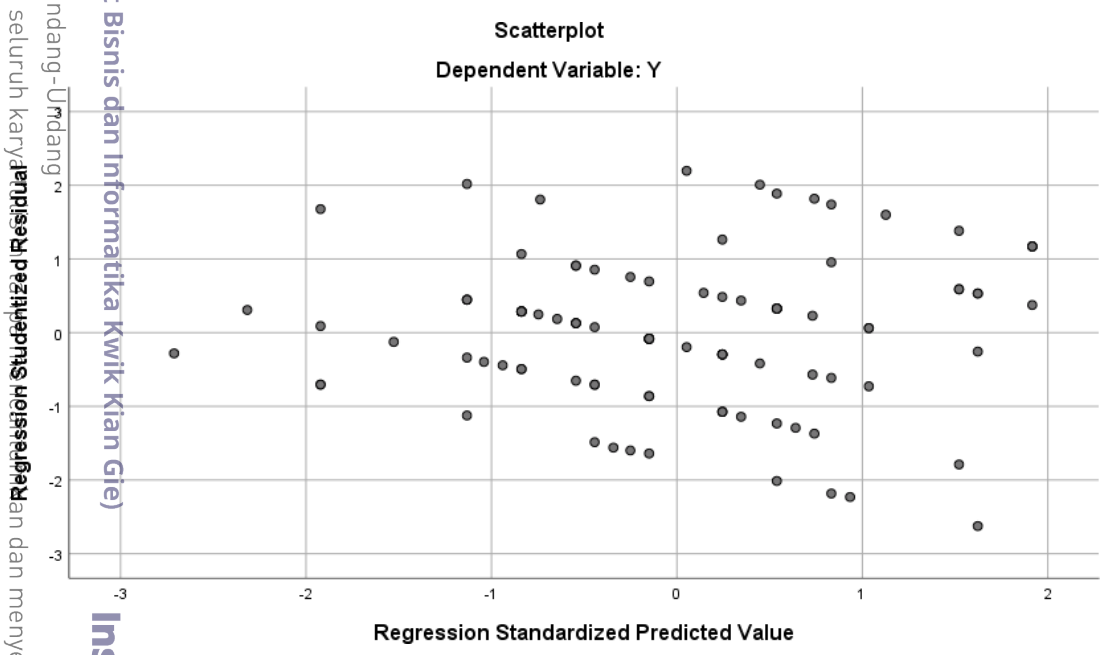
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	10.325	2.251		4.587	.000		
	X1	.202	.093	.217	2.177	.032	.801	1.248
	X2	.272	.081	.335	3.358	.001	.801	1.248

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heterokedastisitas



Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	10.325	2.251		4.587	.000		
	X1	.202	.093	.217	2.177	.032	.801	1.248
	X2	.272	.081	.335	3.358	.001	.801	1.248

a. Dependent Variable: Y

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

2. Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.325	2.251		4.587	.000
	X1	.202	.093	.217	2.177	.032
	X2	.272	.081	.335	3.358	.001

a. Dependent Variable: Y

3. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.871	2	23.436	14.057	.000[b]
	Residual	161.719	97	1.667		
	Total	208.590	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

4. Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.474[a]	.225	.209	1.291

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

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 Gie