

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Perkenalkan saya Calvin, Mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Business jurusan Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jakarta Timur.”

Untuk keperluan tersebut saya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya demi membantu saya dalam penelitian ini. Informasi yang saya peroleh akan saya jaga kerahasiannya dan data ini murni untuk kepentingan akademik.

Demikian permohonan saya atas waktu, kerjasama dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Kalvin

NIM 21190285

© Hak cipta milik IBI KGG (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 IBIKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk:

Isilah data dibawah sesuai dengan data pribadi anda. Isilah data dalam lingkaran isian dengan menggunakan tanda centang (✓).

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
) Laki – Laki
) Perempuan
3. Umur :
) 15 – 20 tahun
) 21 – 40 tahun
) 41 – 50 tahun
) > 50 tahun
4. Apakah anda pernah menggunakan jasa GrabBike?
) Pernah
) Tidak

*jika jawaban anda “pernah” maka lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

*jika “tidak” cukup sampai disini.

5. Berapa kali anda menggunakan jasa layanan GrabBike dalam jangka waktu 1-2 minggu terakhir?
) 1 kali
) 2-3 kali
) 4-5 kali
) > 6 kali





6	Waktu operasi 24 jam dari Grab yang memudahkan saya dalam berpergian.					
7	Driver GrabBike memberikan pelayanan yang baik secara konsisten.					

Harga

Harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk sejumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembelian.

No.	INDIKATOR	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan layanan Grab bBike terjangkau					
2	Harga yang ditawarkan layanan Grab bike sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan					
3	Harga yang ditawarkan layanan Grab Bike bersaing dengan merk lain.					
4	Harga yang ditawarkan layanan Grab Bike sesuai dengan manfaat yang diberikan.					

Promosi

Promosi merupakan suatu gambaran tahapan dari hubungan dari kegiatan pemasaran suatu jasa maupun produk barang (Amilia dan Aperiyaniti 2021:30).

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditarang 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.



No.	INDIKATOR	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya mengklaim voucher potongan tarif yang ditawarkan oleh Grab melalui berbagai event-event tertentu.					
2	Saya mendapatkan informasi <i>discount</i> tariff dari media elektronik.					
3	Saya sering mendapatkan <i>discount</i> disetiap awal bulan pada GrabBike.					
4	Saya mendapatkan informasi tentang kode <i>discount</i> melalui driver GrabBike.					

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan suatu kinerja yang dihasilkan dan dibandingkan dengan harapannya (Normasari dkk. 2013).

No.	INDIKATOR	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan kondisi motor GrabBike					
2	Saya puas dengan harga GrabBike sebanding dengan layanan yang diberikan.					
3	Saya puas dengan pengemudi GrabBike yang sopan.					
4	Saya puas dengan pengemudi GrabBike yang ramah.					
5	Saya puas karena proses memesan GrabBike sangat mudah dan cepat.					

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.



6	Saya puas dengan reputasi GrabBike yang baik dimata masyarakat.					
---	---	--	--	--	--	--

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

~ Terima Kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner ini ~

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 2 Jawaban Prakuesioner

A. Skor Jawaban untuk 30 Prakuesioner

NO RESPONDEN	KUALITAS LAYANAN							TOTAL	HARGA				TOTAL	PROMOSI				TOTAL	KEPUASAN PELANGGAN						TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	
1	4	5	4	4	5	5	32	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	5	30	
2	4	5	5	4	5	5	32	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	4	22	
3	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	
4	3	4	3	4	4	4	26	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	4	26	
5	3	3	3	3	5	4	26	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	
6	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	
7	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	
8	5	5	4	4	4	4	30	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	5	26	
9	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	
10	5	5	5	5	5	4	33	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	5	28	
11	5	4	5	5	5	4	32	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	5	29	
12	4	5	5	5	4	5	32	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	5	28	
13	5	4	5	5	5	5	33	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	
14	5	4	4	4	5	5	33	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	4	28	
15	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	2	2	1	8	4	3	3	3	4	3	20	
16	5	4	5	5	5	4	32	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	4	5	5	4	5	28	
17	4	4	4	5	4	5	32	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28	
18	5	5	4	4	4	4	31	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29	
19	5	4	5	5	5	4	32	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	4	29	
20	5	4	5	4	5	5	33	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	5	28	
21	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	3	4	4	23	
22	4	5	5	5	5	5	33	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	5	28	
23	5	5	5	5	4	4	31	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	4	4	5	5	5	5	28	
24	5	4	5	5	5	5	32	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	5	29	
25	5	4	5	5	5	5	34	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29	
26	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	4	5	5	5	29	
27	5	5	5	4	5	5	33	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	4	5	29	
28	5	5	5	5	4	5	33	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	5	4	4	5	5	27	
29	4	4	5	5	5	4	32	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	4	4	5	5	4	27	
30	4	5	5	5	4	5	32	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	4	27	

2. Dilarang mengemukakan dan mempublikasikan jawaban ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

1. Dilarang mengemukakan jawaban ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





Lampiran 3
Jawaban 80 Kuesioner



A. Skor Jawaban untuk 80 Kuesioner

1. Kualitas Layanan (X¹)

NO RESPONDEN	KUALITAS LAYANAN							TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	5	4	5	4	4	5	5	32
2	4	4	5	5	4	5	5	32
3	4	4	5	4	4	4	5	30
4	4	4	3	4	3	4	4	26
5	3	5	3	3	3	5	4	26
6	5	4	5	5	5	5	5	34
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	4	4	5	5	4	4	4	30
9	4	4	4	4	5	4	4	29
10	5	4	5	5	5	5	4	33
11	5	4	5	4	5	5	4	32
12	5	4	4	5	5	4	5	32
13	5	4	5	4	5	5	5	33
14	5	5	5	4	4	5	5	33
15	3	3	3	3	3	3	3	21
16	4	5	4	5	5	5	4	32
17	5	5	4	4	5	4	5	32
18	5	4	5	5	4	4	4	31
19	4	5	5	4	5	5	4	32
20	5	5	4	5	4	5	5	33
21	5	4	5	5	5	5	5	34
22	5	4	4	5	5	5	5	33
23	4	4	5	5	5	4	4	31
24	4	4	5	4	5	5	5	32
25	5	5	4	5	5	5	5	34
26	5	4	5	5	4	4	4	31
27	4	5	5	5	4	5	5	33
28	4	5	5	5	5	4	5	33
29	5	4	4	5	5	5	4	32
30	4	4	5	5	5	4	5	32
31	4	4	4	3	4	4	4	27
32	5	5	3	3	5	5	5	31
33	5	5	5	4	4	4	5	32
34	5	4	5	4	5	5	5	33
35	5	4	5	4	5	5	5	33
36	5	5	4	3	5	5	5	32
37	3	4	2	3	4	3	5	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



38	5	5	5	2	5	5	5	32
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	3	4	3	3	4	4	4	25
41	3	4	3	3	4	4	4	25
42	5	5	5	3	5	5	5	33
43	3	4	3	3	4	5	5	27
44	3	3	3	3	5	3	3	23
45	4	4	5	4	4	4	4	29
46	4	4	5	4	4	4	4	29
47	4	4	3	2	4	4	4	25
48	4	4	4	3	3	4	4	26
49	3	2	2	2	3	3	3	18
50	5	5	4	4	5	5	5	33
51	5	2	5	4	2	4	3	25
52	3	5	5	3	5	4	5	30
53	5	4	5	5	5	5	5	34
54	4	4	3	2	4	4	4	25
55	2	2	3	2	4	4	3	20
56	3	5	3	1	5	4	5	26
57	4	4	4	4	4	5	5	30
58	4	4	4	4	4	5	5	30
59	4	4	4	4	4	5	4	29
60	4	5	4	4	5	5	5	32
61	5	4	4	4	4	5	4	30
62	5	4	4	5	5	4	5	32
63	3	4	3	3	4	5	4	26
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	5	4	4	4	5	5	4	31
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	5	4	5	4	5	5	4	32
71	4	5	4	5	5	5	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	5	5	4	5	5	4	32
74	5	5	5	4	5	5	5	34
75	5	4	4	5	5	4	5	32
76	5	5	5	5	5	4	4	33
77	5	3	4	4	5	5	5	31
78	3	4	4	4	4	5	4	28
79	4	5	5	4	5	4	4	31
80	5	5	5	5	5	5	5	35

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik BIKKG (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 BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



2. Harga (X²)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

NO RESPONDEN	HARGA				TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	4	5	5	18
2	3	3	3	3	12
3	4	4	4	4	16
4	3	4	4	4	15
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	4	5	4	17
9	4	4	4	4	16
10	5	5	4	5	19
11	4	5	4	5	18
12	5	4	5	4	18
13	4	5	4	5	18
14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	3	12
16	4	4	5	5	18
17	4	4	5	5	18
18	5	4	5	4	18
19	5	5	5	5	20
20	5	5	4	5	19
21	4	5	5	5	19
22	4	5	4	5	18
23	5	5	5	4	19
24	5	4	4	5	18
25	5	4	4	5	18
26	5	5	5	5	20
27	4	5	4	4	17
28	5	5	4	4	18
29	5	5	5	4	19
30	4	5	5	5	19
31	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	20
33	4	4	4	4	16
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	3	5	3	2	13
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	5	5	5	5	20
43	4	4	5	4	17
44	3	3	3	3	12

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



45	5	4	4	4	17
46	5	4	4	4	17
47	4	4	4	4	16
48	3	4	4	4	15
49	3	3	3	2	11
50	5	5	5	5	20
51	3	5	4	4	16
52	5	4	5	5	19
53	5	5	5	5	20
54	4	4	4	4	16
55	3	3	4	3	13
56	5	5	4	5	19
57	5	4	5	4	18
58	5	4	5	5	19
59	3	3	4	4	14
60	5	4	4	4	17
61	5	5	4	3	17
62	4	3	4	4	15
63	4	4	5	4	17
64	5	5	5	5	20
65	4	4	4	3	15
66	4	5	5	5	19
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	20
70	4	5	4	5	18
71	5	4	5	5	19
72	4	4	4	4	16
73	4	5	5	5	19
74	5	5	5	3	18
75	4	5	4	4	17
76	5	4	5	5	19
77	4	5	5	5	19
78	4	5	4	4	17
79	5	4	5	4	18
80	5	5	5	5	20

© 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.



3. Promosi (X³)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

NO RESPONDEN	PROMOSI				TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1	4	4	4	5	17
2	3	3	3	3	12
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	5	4	4	17
9	4	4	4	4	16
10	4	5	5	5	19
11	5	4	5	5	19
12	5	5	4	5	19
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	3	2	2	1	8
16	5	5	4	4	18
17	4	5	5	5	19
18	5	5	5	5	20
19	4	5	5	5	19
20	5	4	4	4	17
21	5	5	5	5	20
22	5	4	5	5	19
23	4	5	5	4	18
24	4	5	4	4	17
25	5	5	5	5	20
26	5	5	4	4	18
27	5	4	4	4	17
28	5	5	5	4	19
29	5	5	5	4	19
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	4	5	4	4	17
35	4	5	4	4	17
36	5	5	5	5	20
37	2	3	4	2	11
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	3	15
41	4	4	4	3	15
42	5	5	5	5	20
43	5	5	4	3	17
44	3	4	3	3	13

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.



45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	3	4	4	4	15
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	5	5	5	5	20
51	5	5	5	5	20
52	5	5	5	5	20
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	20
55	4	4	3	4	15
56	5	5	5	5	20
57	5	5	4	5	19
58	4	5	4	5	18
59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	4	19
61	3	4	5	5	17
62	5	5	5	5	20
63	5	5	3	4	17
64	5	5	4	4	18
65	5	5	4	3	17
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	20
70	4	5	5	4	18
71	5	4	5	5	19
72	4	4	4	4	16
73	5	5	4	4	18
74	5	4	5	5	19
75	5	5	5	4	19
76	5	3	4	5	17
77	4	5	5	4	18
78	5	4	5	4	18
79	5	5	4	5	19
80	5	5	5	5	20

© 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.



4. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO RESPONDEN	KEPUASAN PELANGGAN						TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	3	3	4	4	4	4	22
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	4	4	5	5	26
9	4	4	4	4	4	4	24
10	5	5	4	5	4	5	28
11	4	5	5	5	5	5	29
12	5	4	5	4	5	5	28
13	5	5	5	5	5	5	30
14	4	5	5	5	5	4	28
15	4	3	3	3	4	3	20
16	5	4	5	5	4	5	28
17	5	4	5	5	5	4	28
18	4	5	5	5	5	5	29
19	5	5	5	5	5	4	29
20	4	4	5	5	5	5	28
21	4	4	4	3	4	4	23
22	4	4	5	5	5	5	28
23	4	4	5	5	5	5	28
24	5	5	5	5	4	5	29
25	5	5	5	5	4	5	29
26	5	5	4	5	5	5	29
27	5	5	5	5	4	5	29
28	4	5	4	4	5	5	27
29	5	4	4	5	5	4	27
30	5	5	5	4	4	4	27
31	4	4	4	4	3	4	23
32	5	5	5	5	3	5	28
33	5	5	4	5	4	5	28
34	3	4	4	5	4	5	25
35	3	4	4	5	4	5	25
36	5	5	5	5	3	5	28
37	5	4	5	5	3	5	27
38	5	5	4	5	2	5	26
39	5	5	5	5	5	5	30
40	4	3	5	4	3	5	24
41	4	3	5	4	3	4	23
42	5	5	5	5	3	5	28
43	4	4	4	3	3	5	23
44	3	3	2	3	3	4	18

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.



45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	5	5	4	4	2	4	24
48	3	4	4	4	3	4	22
49	3	4	4	3	2	3	19
50	5	5	5	5	4	5	29
51	3	5	5	4	4	5	26
52	4	5	5	5	3	4	26
53	5	5	5	5	5	5	30
54	3	4	3	4	2	5	21
55	3	3	3	4	2	4	19
56	5	5	5	5	1	5	26
57	5	4	5	4	5	5	28
58	5	4	4	5	5	5	28
59	4	4	4	4	5	5	26
60	4	5	5	4	4	5	27
61	3	5	5	5	3	4	25
62	5	5	4	5	5	4	28
63	5	5	5	3	4	4	26
64	4	5	4	4	4	4	25
65	4	4	5	5	4	5	27
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	5	5	5	5	5	30
68	3	3	3	3	4	4	20
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	5	4	5	5	4	27
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	5	5	5	5	28
74	4	5	5	5	5	4	28
75	4	5	5	5	4	5	28
76	5	5	5	5	5	4	29
77	5	5	5	5	5	4	29
78	5	4	4	3	5	5	26
79	5	4	4	5	5	5	28
80	4	4	4	4	4	4	24

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

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



Lampiran 4
Hasil Uji Output SPSS Analisis Deskriptif

A. Output Analisa Deskriptif

1. Kualitas Layanan (X^1)

	Descriptive Statistics				
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
P1	80	2	5	4.31	.773
P2	80	2	5	4.25	.703
P3	80	2	5	4.28	.826
P4	80	1	5	4.01	.948
P5	80	2	5	4.48	.675
P6	80	3	5	4.51	.595
P7	80	3	5	4.46	.615
Valid N (listwise)	80				

2. Harga (X^2)

	Descriptive Statistics				
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
P1	80	3	5	4.35	.695
P2	80	3	5	4.40	.648
P3	80	3	5	4.42	.612
P4	80	2	5	4.34	.745
Valid N (listwise)	80				

3. Promosi (X^3)

	Descriptive Statistics				
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
P1	80	2	5	4.49	.693
P2	80	2	5	4.55	.654
P3	80	2	5	4.43	.671
P4	80	1	5	4.34	.795
Valid N (listwise)	80				

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.



4. Kepuasan Pelanggan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Descriptive Statistics						
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation	
P1	80	3	5	4.35	.713	
P2	80	3	5	4.44	.653	
P3	80	2	5	4.50	.656	
P4	80	3	5	4.51	.675	
P5	80	1	5	4.13	.973	
P6	80	3	5	4.58	.546	
Valid N (listwise)	80					

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 5

Hasil Uji Output SPSS Validitas dan Reliabilitas

A. Output Hasil Uji Validitas 30 Prakuesioner

1. Kualitas Layanan (X¹)

		Correlations							TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	L
P1	Pearson Correlation	1	.082	.365*	.483**	.482**	.392*	.435*	.717**
	Sig. (2-tailed)		.667	.047	.007	.007	.032	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.082	1	.019	.123	.142	.442*	.361	.436*
	Sig. (2-tailed)	.667		.921	.517	.455	.014	.050	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.365*	.019	1	.440*	.445*	.261	.396*	.664**
	Sig. (2-tailed)	.047	.921		.015	.014	.163	.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.483**	.123	.440*	1	.482**	.187	.333	.681**
	Sig. (2-tailed)	.007	.517	.015		.007	.324	.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.482**	.142	.445*	.482**	1	.311	.354	.725**
	Sig. (2-tailed)	.007	.455	.014	.007		.094	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.392*	.442*	.261	.187	.311	1	.418*	.637**
	Sig. (2-tailed)	.032	.014	.163	.324	.094		.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.435*	.361	.396*	.333	.354	.418*	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.016	.050	.030	.072	.055	.022		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.717**	.436*	.664**	.681**	.725**	.637**	.707**	1

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Sig. (2-tailed)	.000	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Harga (X²)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.556**	.504**	.443*	.797**
	Sig. (2-tailed)		.001	.005	.014	.000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.556**	1	.425*	.607**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.001		.019	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.504**	.425*	1	.477**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.005	.019		.008	.000
	N	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.443*	.607**	.477**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.008		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.797**	.816**	.757**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Promosi (X³)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.600**	.639**	.612**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.600**	1	.783**	.729**	.884**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 P1 P2 P3 P4 TOTAL
 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.



P3	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.639**	.783**	1	.849**	.932**
P4	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.612**	.729**	.849**	1	.917**
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.790**	.884**	.932**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.790**	.884**	.932**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.790**	.884**	.932**	.917**	1

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations						TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	L
P1	Pearson Correlation	1	.575**	.379*	.441*	.121	.321	.655**
	Sig. (2-tailed)		.001	.039	.015	.524	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.575**	1	.506**	.547**	.286	.545**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004	.002	.125	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.379*	.506**	1	.703**	.324	.506**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.039	.004		.000	.081	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.441*	.547**	.703**	1	.405*	.558**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.015	.002	.000		.026	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.121	.286	.324	.405*	1	.393*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.524	.125	.081	.026		.032	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30



P6	Pearson Correlation	.321	.545**	.506**	.558**	.393*	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.084	.002	.004	.001	.032		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.655**	.801**	.779**	.838**	.553**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Output Hasil Uji Validitas 80 Kuesioner

1. Kualitas Layanan (X¹)

		Correlations							TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	L
P1	Pearson Correlation	1	.321**	.597**	.565**	.416**	.473**	.464**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
P2	Pearson Correlation	.321**	1	.338**	.242*	.494**	.446**	.578**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.004		.002	.030	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
P3	Pearson Correlation	.597**	.338**	1	.610**	.376**	.405**	.344**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.001	.000	.002	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
P4	Pearson Correlation	.565**	.242*	.610**	1	.327**	.325**	.294**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.000		.003	.003	.008	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
P5	Pearson Correlation	.416**	.494**	.376**	.327**	1	.395**	.501**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.003		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
P6	Pearson Correlation	.473**	.446**	.405**	.325**	.395**	1	.485**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000		.000	.000

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.



N		80	80	80	80	80	80	80	80
P7	Pearson Correlation	.464**	.578**	.344**	.294**	.501**	.485**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.008	.000	.000		.000
N		80	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.782**	.657**	.764**	.722**	.682**	.675**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Harga (X²)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.500**	.628**	.551**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
P2	Pearson Correlation	.500**	1	.460**	.529**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
P3	Pearson Correlation	.628**	.460**	1	.653**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
P4	Pearson Correlation	.551**	.529**	.653**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.823**	.758**	.832**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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. Promosi (X³)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.629**	.556**	.616**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
P2	Pearson Correlation	.629**	1	.614**	.588**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
P3	Pearson Correlation	.556**	.614**	1	.725**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
P4	Pearson Correlation	.616**	.588**	.725**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.826**	.827**	.853**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.537**	.487**	.438**	.319**	.354**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
P2	Pearson Correlation	.537**	1	.547**	.547**	.212	.315**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.059	.004	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
P3	Pearson Correlation	.487**	.547**	1	.586**	.298**	.389**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.007	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80

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.



P4	Pearson Correlation	.438**	.547**	.586**	1	.306**	.461**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.006	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
P5	Pearson Correlation	.319**	.212	.298**	.306**	1	.220*	.629**
	Sig. (2-tailed)	.004	.059	.007	.006		.049	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
P6	Pearson Correlation	.354**	.315**	.389**	.461**	.220*	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.000	.049		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.737**	.724**	.763**	.770**	.629**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. Output Hasil Uji Reliabilitas 30 Kuesioner

1. Kualitas Layanan (X¹)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	7

2. Harga (X²)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

3. Promosi (X³)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.903	4



4. Kepuasan Pelanggan (Y)

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.829	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Output Hasil Uji Reliabilitas 80 Kuesioner

1. Kualitas Layanan (X¹)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	7

2. Harga (X²)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

3. Promosi (X³)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

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.



Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

©

A. Output Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.00157212
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.088
	Negative	-.112
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.015 ^c

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

B. Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta							
1	(Constant)	7.167	2.062			3.476	.001		
	Kualitas Layanan	.240	.090	.298		2.660	.010	.479	2.087
	Harga	.302	.174	.225		1.738	.086	.358	2.790
	Promosi	.380	.145	.306		2.613	.011	.439	2.280

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

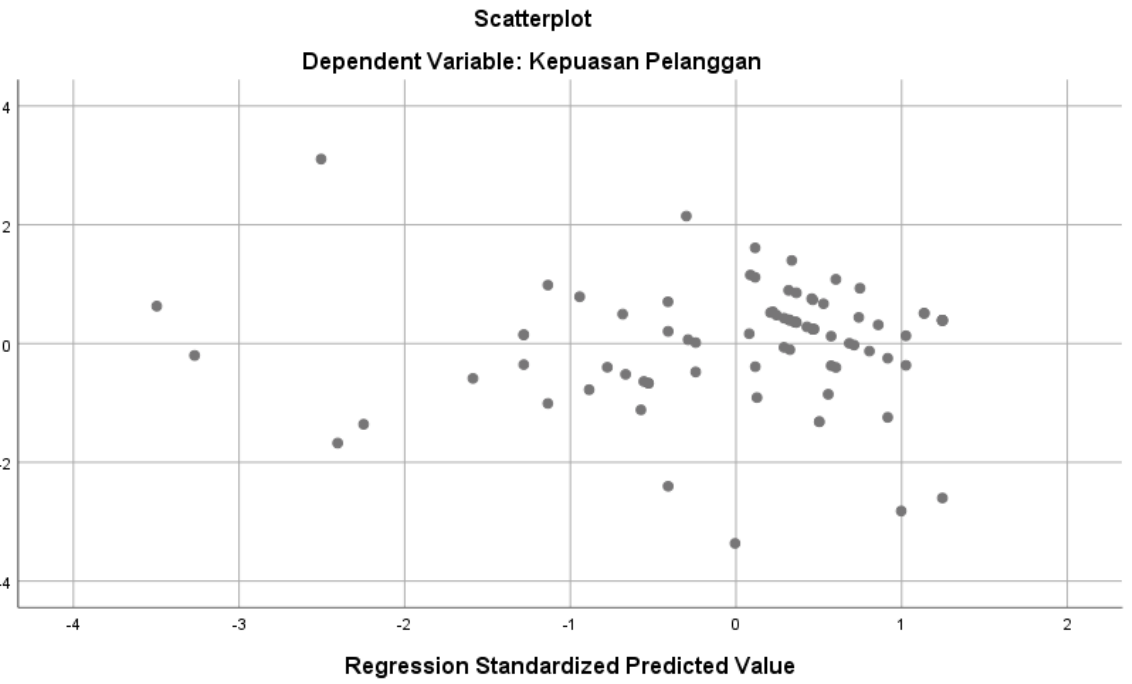


C. Uji Heteroskedastisitas

© Hak cipta milik 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 Output Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1. Model	7.167	2.062			3.476	.001		
Constant								
2. Model	.240	.090	.298		2.660	.010	.479	2.087
Kualitas Layanan								
3. Model	.302	.174	.225		1.738	.086	.358	2.790
Harga								
4. Model	.380	.145	.306		2.613	.011	.439	2.280
Promosi								

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, 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 8

Hasil Uji Output Hipotesis

A. Output hasil uji signifikansi keseluruhan dari regresi sample (Uji Statistik F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	375.503	3	125.168	30.056	.000 ^b
	Residual	316.497	76	4.164		
	Total	692.000	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Promosi , Kualitas Layanan , Harga

B. Output Hasil Uji Signifikansi Paramater Individual (Uji Statistik t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.167	2.062		3.476	.001		
	Kualitas Layanan	.240	.090	.298	2.660	.010	.479	2.087
	Harga	.302	.174	.225	1.738	.086	.358	2.790
	Promosi	.380	.145	.306	2.613	.011	.439	2.280

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

C. Output Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.525	2.041

a. Predictors: (Constant), Promosi , Kualitas Layanan , Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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