

# LAMPIRAN

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







## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

1. Bacalah pertanyaan dengan baik dan teliti.
2. Kuesioner ini terdiri dari 20 pertanyaan dimana setiap pertanyaan terdapat pilihan yang dapat anda pilih.
3. Tersedia 5 (lima) pilihan jawaban yaitu :  
SANGAT SETUJU (SS)  
SETUJU (S)  
NETRAL (N)  
TIDAK SETUJU (TS)  
SANGAT TIDAK SETUJU (STS)
4. Dalam pengisian kuesioner mohon diisi dengan jujur, karena penulis menjamin bahwa jawaban diterima hanya untuk kepentingan penelitian saja.
5. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat.

## PROFIL RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia :

- < 20 tahun
- 20 - 30 tahun
- > 30 tahun



Apakah anda pernah menggunakan layanan transportasi Grab?

- Ya
- Tidak

Apakah anda pernah melihat iklan yang ditawarkan Grab di media social?

- Ya
- Tidak

Apakah anda berdomisili di Jakarta Pusat?

- Ya
- Tidak

**Promosi**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Grab menampilkan iklan yang menarik di media social					
2	Grab memberikan penawaran yang menarik dengan voucher potongan harga					
3	Grab sering menawarkan promosi secara langsung kepada saya					
4	Grab menjaga hubungan yang baik dengan para konsumen					
5	Saya sering mendapatkan e-mail mengenai promosi layanan Grab					

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.



**Harga**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab terjangkau					
2	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan					
3	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab mampu bersaing dengan jasa transportasi online lainnya					
4	Saya merasa harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan manfaat yang saya peroleh					
5	Saya akan menggunakan Grab jika harga yang ditawarkan sesuai dengan harapan saya					

**Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Driver Grab berpakaian rapih dan lengkap					
2	Driver Grab datang sesuai dengan waktu yang tertera pada aplikasi					
3	Grab dapat diandalkan ketika konsumen sedang mengalami masalah					
4	Saya merasa keamanan konsumen Grab sangat terjamin					
5	Grab selalu mendengarkan keluhan konsumen dan bersimpati dengan memberikan solusi					

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

1. Ditaring dan diteliti sebagai bagian dari karya tulis ini tanpa mencahkan 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.



**Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa saya mengambil keputusan yang benar dengan menggunakan Grab					
2	Saya puas dengan keputusan saya menggunakan Grab					
3	Saya tidak menyesal dengan keputusan saya dalam menggunakan Grab					
4	Saya senang menggunakan layanan transportasi Grab					
5	Pilihan saya dalam menggunakan Grab merupakan pilihan yang benar					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Ditarang oleh Ditip sebagian atau seluruhnya 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 Deskripsi Responden

a. Data Profil Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia
1	Laki-Laki	20 - 30 tahun
2	Laki-Laki	20 - 30 tahun
3	Laki-Laki	< 20 tahun
4	Laki-Laki	20 - 30 tahun
5	Laki-Laki	20 - 30 tahun
6	Laki-Laki	< 20 tahun
7	Perempuan	< 20 tahun
8	Perempuan	< 20 tahun
9	Perempuan	20 - 30 tahun
10	Perempuan	20 - 30 tahun
11	Perempuan	> 30 tahun
12	Perempuan	< 20 tahun
13	Perempuan	20 - 30 tahun
14	Laki-Laki	20 - 30 tahun
15	Laki-Laki	< 20 tahun
16	Perempuan	20 - 30 tahun
17	Perempuan	20 - 30 tahun
18	Perempuan	20 - 30 tahun
19	Laki-Laki	20 - 30 tahun
20	Perempuan	20 - 30 tahun
21	Perempuan	< 20 tahun
22	Perempuan	20 - 30 tahun
23	Perempuan	20 - 30 tahun
24	Laki-Laki	20 - 30 tahun
25	Laki-Laki	> 30 tahun
26	Perempuan	20 - 30 tahun
27	Perempuan	20 - 30 tahun
28	Perempuan	20 - 30 tahun
29	Laki-Laki	20 - 30 tahun
30	Perempuan	20 - 30 tahun
31	Laki-Laki	20 - 30 tahun
32	Laki-Laki	20 - 30 tahun
33	Perempuan	20 - 30 tahun
34	Perempuan	20 - 30 tahun
35	Perempuan	< 20 tahun
36	Perempuan	20 - 30 tahun
37	Perempuan	< 20 tahun
38	Perempuan	< 20 tahun

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



39	Perempuan	20 - 30 tahun
40	Perempuan	20 - 30 tahun
41	Perempuan	20 - 30 tahun
42	Perempuan	> 30 tahun
43	Perempuan	20 - 30 tahun
44	Perempuan	20 - 30 tahun
45	Perempuan	20 - 30 tahun
46	Perempuan	20 - 30 tahun
47	Perempuan	20 - 30 tahun
48	Perempuan	20 - 30 tahun
49	Perempuan	20 - 30 tahun
50	Perempuan	20 - 30 tahun
51	Perempuan	20 - 30 tahun
52	Perempuan	20 - 30 tahun
53	Perempuan	20 - 30 tahun
54	Perempuan	20 - 30 tahun
55	Laki-Laki	20 - 30 tahun
56	Perempuan	20 - 30 tahun
57	Laki-Laki	20 - 30 tahun
58	Laki-Laki	20 - 30 tahun
59	Laki-Laki	20 - 30 tahun
60	Laki-Laki	20 - 30 tahun
61	Laki-Laki	20 - 30 tahun
62	Laki-Laki	> 30 tahun
63	Laki-Laki	20 - 30 tahun
64	Laki-Laki	20 - 30 tahun
65	Laki-Laki	< 20 tahun
66	Laki-Laki	20 - 30 tahun
67	Laki-Laki	20 - 30 tahun
68	Laki-Laki	20 - 30 tahun
69	Laki-Laki	20 - 30 tahun
70	Laki-Laki	> 30 tahun
71	Laki-Laki	20 - 30 tahun
72	Laki-Laki	20 - 30 tahun
73	Laki-Laki	< 20 tahun
74	Laki-Laki	20 - 30 tahun
75	Laki-Laki	20 - 30 tahun
76	Laki-Laki	20 - 30 tahun
77	Laki-Laki	20 - 30 tahun
78	Laki-Laki	20 - 30 tahun
79	Laki-Laki	20 - 30 tahun
80	Laki-Laki	< 20 tahun
81	Laki-Laki	20 - 30 tahun

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.



82	Laki-Laki	20 - 30 tahun
83	Laki-Laki	< 20 tahun
84	Laki-Laki	20 - 30 tahun
85	Laki-Laki	> 30 tahun
86	Laki-Laki	20 - 30 tahun
87	Laki-Laki	20 - 30 tahun
88	Laki-Laki	20 - 30 tahun
89	Laki-Laki	< 20 tahun
90	Laki-Laki	20 - 30 tahun
91	Laki-Laki	20 - 30 tahun
92	Laki-Laki	20 - 30 tahun
93	Laki-Laki	< 20 tahun
94	Laki-Laki	< 20 tahun
95	Laki-Laki	> 30 tahun
96	Perempuan	< 20 tahun
97	Laki-Laki	> 30 tahun
98	Perempuan	20 - 30 tahun
99	Laki-Laki	20 - 30 tahun
100	Laki-Laki	20 - 30 tahun
101	Laki-Laki	> 30 tahun
102	Laki-Laki	> 30 tahun
103	Perempuan	> 30 tahun
104	Laki-Laki	> 30 tahun
105	Laki-Laki	> 30 tahun
106	Laki-Laki	20 - 30 tahun
107	Perempuan	< 20 tahun
108	Laki-Laki	20 - 30 tahun
109	Laki-Laki	20 - 30 tahun
110	Perempuan	20 - 30 tahun
111	Laki-Laki	20 - 30 tahun
112	Perempuan	> 30 tahun
113	Laki-Laki	20 - 30 tahun
114	Perempuan	< 20 tahun
115	Perempuan	20 - 30 tahun
116	Perempuan	20 - 30 tahun
117	Perempuan	> 30 tahun
118	Perempuan	> 30 tahun
119	Perempuan	< 20 tahun
120	Laki-Laki	< 20 tahun

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.



**b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

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

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	67	55,8	55,8	55,8
	Perempuan	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**c. Profil Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< 20 tahun	22	18,3	18,3	18,3
	> 30 tahun	16	13,3	13,3	31,7
	20 - 30 tahun	82	68,3	68,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**d. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Menggunakan Layanan Transportasi Grab**

Apakah anda pernah menggunakan layanan transportasi

		Grab			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Ya	120	100,0	100,0	100,0

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.



**e. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Melihat Iklan Yang Ditawarkan Grab Di Media Sosial**



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Apakah anda pernah melihat iklan yang ditawarkan Grab di media sosial

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	120	100,0	100,0	100,0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**f. Persentase Responden Yang Berdomisili Di Jakarta Pusat**

Apakah anda berdomisili di Jakarta Pusat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	120	100,0	100,0	100,0

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



Lampiran 3 Tanggapan Responden

Variabel Promosi (X1)

No	Promosi (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	3	1	1	1	2	8
2	4	5	4	4	4	21
3	5	5	5	4	4	23
4	4	4	2	3	2	15
5	4	4	3	4	3	18
6	3	4	4	4	4	19
7	5	4	3	4	1	17
8	4	4	3	4	3	18
9	5	5	4	3	4	21
10	5	4	5	4	5	23
11	5	4	4	3	3	19
12	5	4	4	4	5	22
13	4	4	4	4	5	21
14	4	5	4	5	4	22
15	5	4	4	5	4	22
16	4	5	5	4	5	23
17	5	5	4	4	5	23
18	4	4	4	5	5	22
19	4	5	4	5	4	22
20	4	5	4	5	4	22
21	4	4	4	5	3	20
22	4	5	4	4	4	21
23	4	4	4	5	4	21
24	4	5	5	4	4	22
25	5	4	4	5	5	23
26	4	5	4	5	5	23
27	4	4	4	5	4	21
28	4	4	4	4	3	19
29	4	4	5	5	5	23
30	4	5	3	4	5	21
31	4	5	4	4	4	21
32	4	5	4	4	4	21
33	4	5	5	4	4	22
34	4	5	5	4	4	22
35	5	4	4	3	3	19
36	4	5	5	4	3	21
37	5	4	4	5	5	23
38	5	4	5	5	4	23
39	4	4	5	5	4	22
40	5	5	4	4	4	22
41	4	5	4	4	4	21
42	4	4	4	4	5	21

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.



43	4	4	4	5	4	21
44	4	4	5	4	4	21
45	3	4	5	4	5	21
46	4	4	5	5	4	22
47	3	5	4	5	4	21
48	3	3	3	3	3	15
49	4	4	4	5	4	21
50	3	4	4	4	4	19
51	4	5	5	5	4	23
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	5	4	4	4	21
55	3	4	4	4	3	18
56	4	5	4	4	4	21
57	4	5	5	5	4	23
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	5	4	4	4	21
61	3	4	4	4	3	18
62	4	5	4	4	4	21
63	4	4	4	4	4	20
64	3	3	4	4	3	17
65	3	3	2	2	3	13
66	4	5	4	4	4	21
67	3	4	4	4	5	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	5	4	4	4	21
70	3	4	3	3	4	17
71	4	4	4	4	4	20
72	3	3	5	5	3	19
73	3	3	4	4	3	17
74	4	5	4	4	4	21
75	4	5	4	4	4	21
76	4	4	3	3	3	17
77	3	4	4	4	4	19
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	4	4	4	20
81	3	4	3	3	3	16
82	4	4	4	4	4	20
83	4	5	4	4	4	21
84	3	4	3	3	3	16
85	4	4	4	4	4	20
86	3	4	3	3	3	16
87	5	4	4	4	4	21
88	3	4	4	4	3	18
89	4	5	4	4	4	21
90	4	4	5	5	4	22

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.



91	4	5	4	4	4	21
92	3	4	3	3	4	17
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20
95	5	4	5	5	5	24
96	5	5	5	5	5	25
97	4	5	4	4	4	21
98	3	4	4	4	3	18
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20
101	4	4	5	5	5	23
102	3	3	4	4	3	17
103	4	5	4	4	4	21
104	4	5	4	4	4	21
105	4	4	3	3	3	17
106	3	4	4	4	4	19
107	4	4	4	4	4	20
108	5	5	5	5	5	25
109	4	4	4	4	4	20
110	3	4	3	3	3	16
111	4	4	4	4	4	20
112	4	5	4	4	4	21
113	3	4	3	3	3	16
114	4	4	4	4	4	20
115	3	4	3	3	3	16
116	5	4	4	4	4	21
117	3	4	4	4	3	18
118	4	5	4	4	4	21
119	1	1	1	1	1	5
120	4	4	5	4	4	21

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

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



Variabel Harga (X2)

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

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	3	4	3	4	5	19
46	3	5	5	4	3	20
47	4	5	5	5	4	23
48	3	3	3	3	3	15
49	4	4	5	4	5	22
50	4	4	4	4	5	21
51	4	4	4	4	4	20
52	3	4	4	3	4	18
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	3	5	4	4	20
56	5	4	4	4	4	21
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	3	4	18
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	3	5	4	4	20
62	5	4	4	4	4	21
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	5	5	5	23
67	5	4	5	5	5	24
68	4	5	5	5	5	24
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	5	5	5	23
72	5	4	4	5	4	22
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	5	5	5	5	5	25
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	5	4	5	5	5	24
81	4	4	5	5	5	23
82	5	4	4	5	4	22
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	5	5	5	23
87	4	4	4	4	5	21
88	5	5	5	5	4	24
89	4	3	4	4	4	19
90	5	4	5	5	4	23
91	4	2	1	3	3	13
92	5	5	5	5	5	25

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.



93	4	3	4	4	4	19
94	5	5	5	5	5	25
95	5	4	4	4	5	22
96	5	4	5	5	5	24
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	5	5	5	23
99	4	4	4	4	4	20
100	5	5	5	5	5	25
101	4	4	5	5	4	22
102	4	4	4	4	4	20
103	4	4	4	4	4	20
104	4	4	4	4	4	20
105	5	5	5	5	5	25
106	4	4	4	4	4	20
107	4	4	4	4	4	20
108	5	5	5	5	5	25
109	5	4	5	5	5	24
110	4	4	5	5	5	23
111	5	4	4	5	4	22
112	5	5	5	5	5	25
113	5	5	5	4	5	24
114	4	4	4	4	4	20
115	4	4	5	5	5	23
116	4	4	4	4	5	21
117	5	5	5	5	4	24
118	4	3	4	4	4	19
119	1	1	1	1	1	5
120	4	4	3	4	5	20

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



**Variabel Kualitas Pelayanan (X3)**

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

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	3	4	4	5	4	20
46	3	4	2	3	4	16
47	5	4	5	4	4	22
48	3	3	3	3	3	15
49	4	4	4	5	4	21
50	4	3	3	4	4	18
51	3	3	4	4	4	18
52	4	3	3	4	3	17
53	5	4	4	4	4	21
54	2	3	4	4	4	17
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	5	5	4	22
57	3	3	4	4	4	18
58	4	3	3	4	3	17
59	5	4	4	4	4	21
60	2	3	4	4	4	17
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	5	5	4	22
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	5	21
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	3	4	19
68	4	4	4	4	5	21
69	4	3	4	4	2	17
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	5	5	4	22
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	3	4	4	4	19
75	5	4	4	4	5	22
76	5	5	5	5	4	24
77	3	4	4	4	3	18
78	4	4	4	5	5	22
79	3	3	4	4	4	18
80	5	4	5	5	4	23
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	5	5	4	22
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	5	3	20
85	4	4	4	4	4	20
86	4	3	4	5	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	5	5	4	22
89	4	4	4	5	5	22
90	3	4	5	5	5	22
91	1	2	1	4	4	12
92	4	5	5	5	5	24

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.



93	4	3	5	5	5	22
94	5	5	5	5	5	25
95	3	3	4	4	3	17
96	4	4	4	4	5	21
97	3	3	3	5	5	19
98	5	4	4	4	4	21
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	5	21
101	4	4	4	4	5	21
102	4	4	4	4	4	20
103	4	3	4	4	4	19
104	5	4	4	4	5	22
105	5	5	5	5	4	24
106	3	4	4	4	3	18
107	4	4	4	5	5	22
108	3	3	4	4	4	18
109	5	4	5	5	4	23
110	4	4	4	4	4	20
111	4	4	5	5	4	22
112	4	4	4	4	4	20
113	4	4	4	5	3	20
114	4	4	4	4	4	20
115	4	3	4	5	4	20
116	4	4	4	4	4	20
117	4	4	5	5	4	22
118	4	4	4	5	5	22
119	1	1	1	1	1	5
120	4	4	5	4	4	21

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



**Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Kepuasan Konsumen (Y)					Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1	3	4	4	4	3	18
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	4	5	23
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	3	19
8	4	4	4	4	4	20
9	5	3	3	5	4	20
10	5	4	4	5	4	22
11	4	5	3	4	4	20
12	4	5	4	4	5	22
13	5	4	5	4	4	22
14	4	4	4	5	4	21
15	5	5	5	4	4	23
16	4	5	5	4	4	22
17	4	4	5	3	5	21
18	4	4	5	4	5	22
19	3	4	3	4	5	19
20	5	5	5	4	4	23
21	4	5	5	4	4	22
22	5	4	5	4	4	22
23	5	3	3	4	5	20
24	4	5	5	4	4	22
25	5	5	4	4	5	23
26	5	3	4	4	5	21
27	4	4	4	4	5	21
28	5	4	4	5	5	23
29	5	5	4	4	4	22
30	4	4	5	4	5	22
31	5	5	4	5	5	24
32	4	4	4	5	5	22
33	4	5	5	4	4	22
34	4	4	5	5	4	22
35	4	5	4	4	4	21
36	5	4	4	5	4	22
37	5	4	5	5	4	23
38	5	4	4	5	4	22
39	5	5	4	4	5	23
40	4	4	4	5	4	21
41	5	4	4	3	5	21
42	3	4	3	5	4	19
43	3	5	4	5	4	21
44	4	4	4	5	4	21

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.

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



45	4	4	5	5	4	22
46	3	4	3	3	5	18
47	4	4	5	5	4	22
48	3	3	3	3	3	15
49	4	5	4	4	4	21
50	4	4	4	4	3	19
51	4	4	4	4	4	20
52	4	3	3	3	3	16
53	5	4	5	4	5	23
54	5	4	3	3	3	18
55	4	4	4	4	4	20
56	5	4	4	4	4	21
57	4	4	4	4	4	20
58	4	3	3	3	3	16
59	5	4	5	4	5	23
60	5	4	3	3	3	18
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	4	21
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	5	4	5	4	4	22
67	5	3	3	3	5	19
68	5	4	4	4	5	22
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	4	4	5	23
72	4	4	4	3	5	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	3	5	4	22
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	3	4	4	19
78	5	5	4	4	4	22
79	5	5	4	4	5	23
80	5	5	4	5	4	23
81	4	4	4	4	4	20
82	5	3	3	4	5	20
83	5	5	4	5	4	23
84	3	5	4	4	5	21
85	4	5	3	4	4	20
86	5	4	4	4	5	22
87	5	5	4	4	5	23
88	5	5	4	4	5	23
89	4	4	4	4	5	21
90	5	3	5	5	5	23
91	2	4	4	4	4	18
92	3	5	4	4	5	21

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.



93	5	4	5	4	5	23
94	5	5	5	5	5	25
95	4	4	5	3	4	20
96	5	5	4	5	4	23
97	3	4	4	5	4	20
98	5	4	4	4	4	21
99	4	4	4	4	4	20
100	5	5	5	5	5	25
101	4	4	4	4	4	20
102	4	4	4	4	4	20
103	4	4	4	4	4	20
104	5	5	3	5	4	22
105	4	4	4	4	4	20
106	4	4	3	4	4	19
107	5	5	4	4	4	22
108	5	5	4	4	5	23
109	5	5	4	5	4	23
110	4	4	4	4	4	20
111	5	3	3	4	5	20
112	5	5	4	5	4	23
113	3	5	4	4	5	21
114	4	5	3	4	4	20
115	5	4	4	4	5	22
116	5	5	4	4	5	23
117	5	5	4	4	5	23
118	4	4	4	4	5	21
119	1	1	1	1	1	5
120	4	4	4	3	4	19

**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 4 Hasil Uji Validitas

**Uji Validitas Promosi (X1)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16,12	5,785	,562	,841
X1.2	15,78	5,617	,591	,834
X1.3	16,04	5,065	,744	,793
X1.4	15,99	5,151	,713	,801
X1.5	16,17	5,148	,677	,811

**Uji Validitas Harga (X2)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16,94	4,694	,566	,749
X2.2	16,97	5,159	,561	,749
X2.3	16,83	4,728	,652	,718
X2.4	16,85	4,750	,699	,704
X2.5	16,84	5,580	,371	,807

**Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16,42	4,246	,567	,719
X3.2	16,42	4,297	,620	,700
X3.3	16,29	4,242	,596	,708
X3.4	16,21	4,889	,485	,747
X3.5	16,32	4,823	,444	,760

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

Hak Cipta Ditinjau dari Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil karya ini tanpa mencantumkan 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.



### Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

© Hak cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	16,58	3,423	,432	,670
Y12	16,66	3,487	,481	,647
Y13	16,87	3,495	,472	,651
Y14	16,78	3,621	,463	,656
Y15	16,63	3,564	,460	,656

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

**Uji Reliabilitas Promosi (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	5

**Uji Reliabilitas Harga (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	5

**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X3)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	5

**Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,704	5

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



Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

NP Par Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,35482341
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,060
	Negative	-,072
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,199 <sup>c</sup>

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

Uji Multikolonieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,860	1,198		3,221	,002		
	Promosi	,188	,049	,236	3,846	,000	,819	1,221
	Harga	,309	,060	,372	5,174	,000	,599	1,669
	Kualitas Pelayanan	,329	,064	,375	5,163	,000	,587	1,705

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Uji Heteroskedastisitas

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Model  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
B			Beta		
Constant)	3,316	,724		4,581	,000
Promosi	-,042	,030	-,139	-1,418	,159
Harga	-,008	,036	-,024	-,211	,833
Kualitas Pelayanan	-,062	,038	-,187	-1,615	,109

a. Dependent Variable: res2

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 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

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 keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, dan sejenisnya.

b. Pengutipan tidak boleh menimbulkan kerugian yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,860	1,198		3,221	,002		
	Promosi	,188	,049	,236	3,846	,000	,819	1,221
	Harga	,309	,060	,372	5,174	,000	,599	1,669
	Kualitas Pelayanan	,329	,064	,375	5,163	,000	,587	1,705

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Lampiran 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

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 keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, dan sejenisnya.

b. Pengutipan tidak boleh menggantikan yang wajar IBIKKG.

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

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,860	1,198		3,221	,002		
	Promosi	,188	,049	,236	3,846	,000	,819	1,221
	Harga	,309	,060	,372	5,174	,000	,599	1,669
	Kualitas Pelayanan	,329	,064	,375	5,163	,000	,587	1,705

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 <sup>a</sup>	,641	,632	1,372

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Promosi,

Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin, mengutip, 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.