



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI CGV CINEMAS INDONESIA DI JAKARTA 2025**

Kepada saudara/i yang terhormat, Saya Darren Patrick Anderson, mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang termasuk memohon kepada saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya yang berkaitan dengan survei penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi CGV Cinemas Indonesia di Jakarta". Ketersediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini sangat berharga dan membantu keberhasilan penelitian ini. Data yang diberikan akan dirahasiakan dan tidak di sebarkan. Atas kerja sama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Nama lengkap	:
Jenis Kelamin	: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	: <input type="checkbox"/> 17-23 Tahun <input type="checkbox"/> 33-41 Tahun <input type="checkbox"/> >50 Tahun
	: <input type="checkbox"/> 24-32 Tahun <input type="checkbox"/> 42-50 Tahun
Pekerjaan	: <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Wirausaha : <input type="checkbox"/> Karyawan <input type="checkbox"/> Lain-lain
Apakah anda mempunyai aplikasi CGV Cinemas Indonesia?	: <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak (jika tidak, tidak perlu melanjutkan)
Apakah anada pernah melakukan pembelian di aplikasi CGV Cinemas Indonesia?	: <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak (jika tidak, tidak perlu melanjutkan)



**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Bacalah setiap kalimat pernyataan secara menyeluruh dan pilih salah satu jawaban yang ada pada pilihan yang telah disediakan

Keterangan :

- 1 Sangat Tidak Setuju (STJ)
- 2 Tidak Setuju (TS)
- 3 Ragu – Ragu (RG)
- 4 Setuju (S)
- 5 Sangat Setuju (SS)

**1. Promosi Penjualan**

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Aplikasi CGV memberikan potongan diskon yang besar bagi saya.					
2	Aplikasi CGV memberikan cashback yang besar bagi saya.					
3	Aplikasi CGV memiliki persyaratan yang mudah unruk menikmati promosi					
4	Aplikasi CGV memberikan waktu periode promosi yang lama.					
5	Aplikasi CGV memberikan kemudahan akses untuk mendapatkan promosi yang menarik.					

**2. Kualitas Layanan**

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Aplikasi CGV memberikan informasi akurat tentang jadwal film dan ketersediaan tiket.					
2	Aplikasi CGV memberikan respon dengan cepat dalam menanggapi pertanyaan dan kebutuhan pengguna.					
3	Aplikasi CGV memastikan dengan cepat pengalaman pemesanan tiket yang lancar dan efisien.					

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



4	Aplikasi CGV memberikan jaminan kepada pengguna dengan menyediakan informasi harga yang jelas					
5	Aplikasi CGV memberikan jaminan kepada pengguna dengan menyediakan informasi jam tayang yang tepat waktu					
6	Aplikasi CGV menunjukkan kepedulian dengan memahami kebutuhan pengguna					
7	Aplikasi CGV menyediakan layanan yang ramah terhadap pertanyaan dan masukan dari pelanggan.					
8	Aplikasi CGV memberikan tampilan visual yang menarik					
9	Aplikasi CGV memudahkan pengguna dalam bertransaksi					

### 3. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1	Saya akan tetap setia membeli tiket di aplikasi CGV.					
2	Saya akan membeli ulang tiket saat CGV memperkenalkan film baru yang menarik di aplikasinya.					
3	Saya akan selalu merekomendasikan aplikasi CGV kepada orang lain					
4	Saya bersedia membeli tiket nonton di aplikasi CGV apabila harga naik.					
5	Saya akan memberikan masukan kepada aplikasi CGV					

## Lampiran 2 : Sampel 30 Responden

### 1. Variabel Promosi Penjualan

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
4	4	5	5	4	
3	3	4	3	5	
2	2	2	2	4	
3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	
4	3	3	4	5	
4	4	5	3	3	
4	5	4	4	5	
2	3	4	2	4	
4	4	4	4	5	
3	3	4	3	3	



3	3	3	3	4
2	2	3	4	3
3	4	3	4	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	5
3	3	3	3	3
4	4	5	4	5
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
5	4	5	3	5
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5

2. Variabel Kualitas Layanan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	3	3	4	4	5	5
4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	5	4	5	5	4	5	4
5	3	5	5	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	2	4	3	3
2	4	3	2	3	3	3	3	3
5	4	2	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3
4	5	5	4	5	5	5	5	4
4	3	5	5	5	3	4	5	5
5	3	4	4	5	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5

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.



5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	5	5	5	5

### 3. Variabel Kualitas Layanan

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
4	5	5	4	4
3	4	3	3	5
4	4	4	1	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	5	4	4	4
3	4	5	3	4
4	4	4	3	4
5	4	4	5	4
3	2	2	4	1
5	5	5	5	3
2	3	4	2	3
3	4	3	3	3
3	4	3	1	4
4	4	3	5	4
5	2	5	2	5
4	5	4	3	5
3	2	3	2	2
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	4	4	3
4	5	5	4	4
4	3	3	2	2
4	4	4	3	3
5	5	5	5	5
5	4	5	4	5
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	5	5

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.



### Lampiran 3 : Uji Validitas

#### A. Promosi Penjualan

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.13	9.223	.893	.881
X1.2	16.07	9.306	.909	.878
X1.3	15.87	10.051	.792	.902
X1.4	16.10	9.886	.765	.908
X1.5	15.70	11.390	.617	.934

#### B. Kualitas Layanan

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	33.83	28.006	.728	.929
X2.2	34.03	29.964	.601	.936
X2.3	33.80	27.752	.752	.927
X2.4	33.97	27.964	.736	.928
X2.5	33.80	27.752	.800	.925
X2.6	34.03	27.826	.742	.928
X2.7	33.93	27.857	.782	.926
X2.8	33.90	26.990	.833	.922
X2.9	33.77	27.909	.824	.923

#### C. Kepuasan Pelanggan

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	15.37	10.378	.721	.786
Y.2	15.30	9.941	.681	.790
Y.3	15.30	10.217	.706	.787
Y.4	15.77	9.357	.541	.842
Y.5	15.47	9.775	.611	.810

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.



## Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

### A. Promosi Penjualan

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### B. Kualitas Layanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	9

### C. Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

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 : Sampel 100 Responden

1. Responden Variabel Promosi Penjualan

RES	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
1	5	4	4	5	5	23
2	4	5	3	4	4	20
3	5	4	5	5	4	23
4	5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	4	4	21
6	5	4	5	5	4	23
7	5	4	5	5	4	23
8	5	4	5	5	4	23
9	5	4	5	5	4	23
10	5	3	4	5	5	22
11	4	5	5	4	5	23
12	2	5	3	4	4	18
13	4	4	3	5	4	20
14	3	5	5	4	3	20
15	5	4	3	4	5	21
16	4	5	5	4	3	21
17	3	4	5	5	4	21
18	4	5	5	4	4	22
19	4	5	5	4	4	22
20	5	3	4	5	4	21
21	3	5	5	4	4	21
22	3	5	4	5	4	21
23	3	4	5	4	5	21
24	4	5	4	5	4	22
25	3	5	4	5	4	21
26	5	3	5	3	5	21
27	5	3	5	4	5	22
28	4	5	4	5	3	21
29	5	3	4	5	5	22
30	5	4	5	5	4	23
31	5	4	5	4	5	23
32	5	4	5	3	4	21
33	4	5	5	4	5	23
34	5	4	4	5	5	23
35	5	5	4	5	5	24
36	4	4	5	5	5	23
37	5	4	5	5	4	23
38	5	4	5	5	4	23
39	4	5	5	4	5	23
40	5	4	4	5	4	22
41	4	5	4	4	5	22
42	4	5	5	4	5	23
43	4	5	4	4	5	22
44	4	5	4	4	5	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.

Kwik Kian Gie School of Business



45	4	5	5	4	4	22
46	5	4	4	4	5	22
47	4	4	5	5	5	23
48	4	5	4	4	5	22
49	4	5	4	4	5	22
50	5	4	4	5	5	23
51	5	4	4	5	5	23
52	5	4	4	5	5	23
53	5	4	5	4	4	22
54	5	4	5	5	4	23
55	5	4	5	4	4	22
56	5	4	5	4	5	23
57	5	4	5	5	4	23
58	4	5	3	4	5	21
59	5	4	4	5	3	21
60	5	4	5	3	4	21
61	4	5	3	4	5	21
62	5	4	5	3	4	21
63	5	4	5	4	4	22
64	5	4	4	4	5	22
65	4	4	5	4	4	21
66	5	4	4	5	4	22
67	4	4	5	4	4	21
68	4	5	5	5	4	23
69	4	4	4	4	5	21
70	5	5	4	4	5	23
71	4	5	4	5	4	22
72	4	5	5	4	5	23
73	4	5	4	4	5	22
74	5	3	4	4	5	21
75	5	4	3	4	5	21
76	4	5	4	5	4	22
77	4	5	1	3	4	17
78	3	5	5	4	4	21
79	4	5	4	5	3	21
80	5	4	5	5	5	24
81	4	5	3	4	4	20
82	5	3	3	5	5	21
83	3	5	4	4	5	21
84	4	5	4	4	3	20
85	5	4	4	5	4	22
86	4	5	4	4	3	20
87	4	4	5	4	3	20
88	5	4	4	5	4	22
89	4	5	4	4	3	20

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.



90	5	4	4	3	4	20
91	4	4	5	4	3	20
92	4	4	5	4	3	20
93	5	5	5	4	5	24
94	4	5	4	5	4	22
95	4	4	5	4	5	22
96	4	4	3	4	5	20
97	4	5	4	4	5	22
98	4	5	4	5	5	23
99	4	5	4	5	5	23
100	3	4	5	4	4	20
101	5	4	5	5	3	22
102	3	4	5	4	5	21

## 2. Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan

RES	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL
1	3	3	5	5	4	4	5	5	4	38
2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	40
4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	39
5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	40
6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	42
7	4	5	4	4	5	5	3	4	5	39
8	4	5	5	3	4	5	4	4	5	39
9	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
10	5	5	4	3	4	4	5	5	5	40
11	2	4	2	3	4	4	5	5	4	33
12	5	4	5	4	5	4	3	3	4	37
13	5	5	4	3	3	3	4	5	4	36
14	5	3	4	3	5	4	3	4	4	35
15	3	4	4	5	4	5	5	3	4	37
16	3	4	5	5	4	3	5	5	4	38
17	5	5	4	3	4	4	5	4	4	38
18	3	4	5	5	4	4	3	5	4	37
19	3	4	5	5	4	3	5	5	4	38
20	3	4	5	4	5	5	4	5	4	39
21	4	3	4	5	5	4	4	5	4	38
22	3	4	5	4	4	5	4	4	3	36
23	3	5	4	5	4	5	4	5	4	39
24	3	5	4	4	5	4	5	4	4	38
25	4	5	3	4	5	4	5	4	5	39
26	5	3	5	5	3	5	3	5	4	38
27	5	3	4	5	5	4	5	5	4	40
28	4	5	5	4	5	3	4	5	5	40
29	3	5	4	5	4	5	4	5	4	39
30	4	5	4	5	4	3	5	4	5	39
31	5	4	5	4	5	4	5	4	3	39
32	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40

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

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



33	5	5	4	4	4	5	4	5	5	41
34	4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
35	5	5	4	5	4	4	5	5	4	41
36	5	4	4	5	5	4	5	5	4	41
37	4	4	5	5	4	5	4	4	4	39
38	5	4	5	4	4	5	5	4	5	41
39	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42
40	4	4	5	5	5	4	5	4	4	40
41	5	5	4	5	4	4	5	5	4	41
42	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
43	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
44	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
45	5	4	5	5	4	5	4	5	5	42
46	4	5	4	5	5	4	5	4	4	40
47	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
48	5	5	5	4	5	4	4	5	4	41
49	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
50	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
51	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
52	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
53	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
54	5	4	5	5	4	4	5	5	4	41
55	5	5	4	4	5	4	4	5	5	41
56	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41
57	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
58	4	5	3	4	5	3	5	4	5	38
59	5	4	4	5	3	4	5	4	5	39
60	5	4	5	4	5	3	4	5	5	40
61	4	5	3	4	5	4	5	4	5	39
62	5	3	4	5	4	5	2	3	4	35
63	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41
64	4	5	4	5	4	4	4	5	5	40
65	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
66	4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
67	5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
68	4	5	5	4	4	5	4	5	5	41
69	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
70	5	4	4	5	5	4	4	5	5	41
71	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41
72	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
73	4	5	3	4	5	4	5	5	5	40
74	4	5	4	4	5	5	3	5	5	40
75	3	5	4	5	4	5	5	4	5	40
76	3	4	4	5	4	5	4	5	4	38
77	3	5	4	4	5	4	5	2	5	37
78	5	3	4	5	5	4	5	3	4	38
79	5	4	4	5	3	4	4	5	4	38
80	3	4	5	4	5	5	3	4	5	38
81	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40
82	4	5	4	3	5	5	4	4	4	38
83	5	4	4	5	5	4	4	5	4	40
84	5	3	4	5	5	4	4	3	5	38
85	4	3	4	5	4	5	4	3	5	37

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)



86	5	3	4	5	5	4	5	5	3	39
87	4	3	5	4	5	4	4	3	4	36
88	4	5	4	5	5	4	3	4	5	39
89	5	4	3	4	5	5	4	3	5	38
90	5	4	5	5	4	3	5	4	5	40
91	4	5	4	4	3	4	4	5	4	37
92	4	3	4	5	5	4	4	3	5	37
93	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
94	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39
95	4	4	5	5	4	5	4	5	4	40
96	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
97	4	4	5	4	5	4	4	5	4	39
98	4	5	5	4	4	5	5	4	5	41
99	4	5	5	4	4	5	5	4	5	41
100	5	4	5	5	4	4	5	5	4	41
101	4	4	3	5	4	5	4	4	5	38
102	4	5	5	4	4	4	5	5	5	41

### 3. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

RES	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
1	5	4	4	5	4	22
2	5	3	5	4	4	21
3	5	3	5	4	5	22
4	4	5	4	4	5	22
5	5	4	4	5	4	22
6	4	5	4	4	5	22
7	4	5	4	4	5	22
8	4	5	5	4	4	22
9	5	3	5	5	4	22
10	4	5	4	4	5	22
11	4	3	4	5	5	21
12	5	4	3	4	4	20
13	4	5	5	4	3	21
14	5	4	3	4	5	21
15	4	3	5	4	4	20
16	4	5	4	5	5	23
17	3	4	4	5	4	20
18	4	5	5	4	3	21
19	4	3	4	5	5	21
20	3	4	3	4	5	19
21	5	5	3	4	4	21
22	4	4	5	4	5	22
23	4	5	3	4	5	21
24	3	4	5	4	5	21
25	4	5	4	5	5	23
26	5	4	5	4	4	22
27	3	5	4	5	4	21
28	5	3	4	5	5	22
29	4	4	5	3	4	20
30	5	3	5	5	4	22
31	4	5	4	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.

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



32	3	5	4	5	4	21
33	4	5	5	4	5	23
34	5	5	4	5	4	23
35	4	5	4	4	5	22
36	5	4	4	5	5	23
37	5	5	4	4	4	22
38	5	5	4	5	4	23
39	4	5	5	4	5	23
40	5	4	5	5	4	23
41	4	4	5	4	4	21
42	5	4	5	5	4	23
43	5	5	4	5	4	23
44	4	5	4	4	5	22
45	4	5	4	4	5	22
46	4	5	4	5	5	23
47	5	5	5	4	4	23
48	4	5	4	4	4	21
49	5	5	4	4	5	23
50	4	5	4	4	5	22
51	5	5	4	5	4	23
52	5	5	4	5	4	23
53	5	4	5	4	5	23
54	5	4	5	4	4	22
55	5	4	5	4	4	22
56	5	5	4	4	5	23
57	5	4	5	4	5	23
58	5	4	5	3	4	21
59	5	4	4	5	3	21
60	5	3	4	5	4	21
61	4	5	3	4	5	21
62	4	5	3	4	5	21
63	5	4	5	4	4	22
64	4	5	4	5	4	22
65	4	5	4	5	5	23
66	4	5	4	5	5	23
67	4	5	4	4	5	22
68	5	4	4	5	5	23
69	4	5	5	4	5	23
70	4	5	5	4	4	22
71	4	5	4	5	5	23
72	5	4	5	4	4	22
73	4	5	4	5	5	23
74	4	5	4	5	5	23
75	4	5	4	5	4	22
76	3	4	5	4	5	21
77	4	5	2	3	4	18
78	4	4	5	4	5	22
79	5	3	4	4	5	21
80	4	5	4	4	5	22
81	3	4	5	4	5	21
82	4	5	4	5	4	22
83	4	3	4	5	4	20
84	5	4	4	3	5	21

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap 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.



85	5	4	5	3	5	22
86	4	3	4	5	4	20
87	4	3	4	5	4	20
88	5	4	4	3	4	20
89	5	4	3	4	5	21
90	5	4	4	5	3	21
91	5	4	4	3	5	21
92	5	3	4	5	4	21
93	4	5	4	5	4	22
94	4	5	4	5	5	23
95	5	5	4	4	5	23
96	5	4	5	5	4	23
97	4	3	5	4	5	21
98	5	4	5	5	4	23
99	5	4	5	5	4	23
100	5	4	5	4	5	23
101	5	4	5	4	5	23
102	5	4	5	5	5	24

**Lampiran 6 : Analisis Deskriptif**

**A. Promosi Penjualan**

**One-Sample Test**

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1.1	63.047	101	.000	4.333	4.20	4.47
X1.2	72.347	101	.000	4.353	4.23	4.47
X1.3	59.397	101	.000	4.363	4.22	4.51
X1.4	74.238	101	.000	4.363	4.25	4.48
X1.5	64.476	101	.000	4.324	4.19	4.46
total	177.858	101	.000	21.735	21.49	21.98

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarahkan 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. Kualitas Layanan

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

#### One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1	58.870	101	.000	4.275	4.13	4.42
X2	62.885	101	.000	4.412	4.27	4.55
X3	70.644	101	.000	4.255	4.14	4.37
X4	72.279	101	.000	4.471	4.35	4.59
X5	73.978	101	.000	4.392	4.27	4.51
X6	71.262	101	.000	4.304	4.18	4.42
X7	65.721	101	.000	4.343	4.21	4.47
X8	64.371	101	.000	4.451	4.31	4.59
X9	80.872	101	.000	4.461	4.35	4.57
TOTAL	230.829	101	.000	39.363	39.02	39.70

## C. Kepuasan Pelanggan

#### One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Y.1	71.989	101	.000	4.402	4.28	4.52
Y.2	60.606	101	.000	4.333	4.19	4.48
Y.3	66.697	101	.000	4.275	4.15	4.40
Y.4	72.236	101	.000	4.363	4.24	4.48
Y.5	78.501	101	.000	4.471	4.36	4.58
TOTAL	204.538	101	.000	21.843	21.63	22.05

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



## Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik

### A. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.85776671
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.054
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c, d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

### B. Uji Heteroskedastisitas

#### Correlations

		X1	X2	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.431**	-.036
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.722
		N	102	102	102
	X2	Correlation Coefficient	.431**	1.000	.041
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.680
		N	102	102	102
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	-.036	.041	1.000
		Sig. (2-tailed)	.722	.680	.
		N	102	102	102

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

### C. Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.205	2.118		2.930	.004		
	X1	.329	.077	.377	4.289	.000	.829	1.206
	X2	.216	.055	.344	3.921	.000	.829	1.206

a. Dependent Variable: Y

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 IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



## Lampiran 8 : Uji Hipotesis

### A. Analisis Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.205	2.118		2.930	.004
	X1	.329	.077	.377	4.289	.000
	X2	.216	.055	.344	3.921	.000

a. Dependent Variable: Y

### B. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.178	2	21.589	28.761	.000 <sup>b</sup>
	Residual	74.312	99	.751		
	Total	117.490	101			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### C. Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.205	2.118		2.930	.004
	X1	.329	.077	.377	4.289	.000
	X2	.216	.055	.344	3.921	.000

a. Dependent Variable: Y

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



### D. Uji R<sup>2</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.606 <sup>a</sup>	.368	.355	.866

a. Predictors: (Constant), X2, X1

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