

LAMPIRAN

KUESIONER

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu, Saudara/i,

Saya Daniel Darrent mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (Kwik Kian Gie School of Business) sedang melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel *intervening* terhadap Loyalitas Konsumen Miniso di Mall of Indonesia. Saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing-masing.

Atas kesediaan waktu Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk : Berilah tanda *check* (✓) untuk pertanyaan yang sesuai dengan jawaban anda pada tabel di bawah ini.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





A. KUALITAS PRODUK

No	Keterangan	STS _____ SS				
		1	2	3	4	5
	Produk yang dijual di Miniso sangat bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumen					
	Produk yang dijual di Miniso memiliki spesifikasi sesuai dengan harapan					
	Produk yang dijual di Miniso berkualitas baik sehingga jarang rusak					
	Produk yang dijual di Miniso memiliki desain unik sehingga menarik dimata konsumen					

B. KUALITAS LAYANAN

No	Keterangan	1	2	3	4	5
1	Karyawan Miniso selalu berpenampilan rapi dan menarik.					
2	Karyawan Miniso selalu memberikan layanan yang baik					
3	Karyawan Miniso selalu memberikan informasi yang akurat dalam menjelaskan produk					
4	Karyawan Miniso selalu memberikan respon yang cepat					
5	Karyawan Miniso selalu tepat dalam menanggapi kebutuhan konsumen					
6	Karyawan Miniso dapat dipercaya dalam melayani konsumen					

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.



7	Karyawan Miniso sudah baik dalam menangani kritik dan saran dari konsumen					
---	---	--	--	--	--	--

C. KEPUASAN KONSUMEN

NO	Keterangan	1	2	3	4	5
1	Layanan yang diberikan oleh karyawan Miniso sangat baik sehingga konsumen puas					
2	Karyawan di Miniso selalu memudahkan konsumen sehingga konsumen puas					
3	Produk Miniso dijual di Miniso memiliki kualitas yang sangat baik sehingga konsumen merasa puas					
4	Produk yang dijual di Miniso memiliki harga yang sesuai dengan kualitas layanan sehingga konsumen puas					
5	Produk yang dijual di Miniso memiliki harga yang sesuai dengan kualitas produk yang diterima oleh konsumen sehingga konsumen puas					

D. LOYALITAS KONSUMEN

NO	Keterangan	1	2	3	4	5
1	Anda akan melakukan pembelian secara berulang di Miniso					
2	Anda akan membeli berbagai macam produk lain yang dijual di Miniso (make-up, perabotan rumah, aksesoris handphone)					
3	Anda akan merekomendasikan orang lain untuk melakukan transaksi di Miniso					
4	Anda akan tetap berbelanja di Miniso meskipun toko ritel lain menawarkan harga yang menarik					

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.



B. Hasil Pengumpulan Data

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KUALITAS PRODUK (X1)

KP1	KP2	KP3	KP4
5	5	4	5
5	5	4	4
5	4	5	5
5	5	4	4
4	4	3	3
5	4	2	5
5	5	4	5
5	4	3	5
5	5	3	2
5	3	3	2
5	4	5	4
4	4	4	4
5	5	4	4
4	3	2	5
3	4	3	3
4	4	4	4
5	5	4	5
5	5	4	5
5	4	4	5
4	4	5	4
4	3	4	4
4	4	4	5
1	1	3	3



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	3	3	4
5	5	4	5
4	4	4	4
3	3	3	4
5	5	4	5
3	5	4	3
5	4	4	4
4	4	3	3
3	4	5	5
2	2	1	3
5	4	4	5
5	4	5	4
4	4	3	5
4	4	2	4
4	5	3	5
5	5	5	4
5	4	4	5
4	4	4	4
4	4	3	5
5	5	5	5
4	4	3	4
5	3	4	5
4	5	4	4
4	4	3	4
4	3	4	3
5	4	4	5
5	4	4	4
5	4	5	5
5	5	5	5
5	3	3	5
5	5	5	5



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



5	4	4	4
4	4	4	4

KUALITAS LAYANAN (X2)

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7
4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	3	3
5	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	5	4
1	4	3	4	5	5	5
2	4	2	3	2	4	3
5	4	4	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	3	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3

© 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3	2	2	3	2	1	1
2	4	2	2	1	2	3
5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	4	3	3	3
4	5	3	2	4	3	5
5	4	4	4	5	5	5
3	3	5	4	5	5	3
4	5	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	5	5	4	5
3	5	4	4	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4
4	4	3	4	4	4	4
4	5	3	5	4	5	5
3	3	3	4	3	4	3
4	4	3	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4	4
4	3	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5
4	2	2	3	2	4	4
4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3
5	5	2	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

© 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

KEPUASAN KONSUMEN (X2)

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
5	5	4	5	5
4	5	5	4	5
5	4	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
3	4	3	5	5
5	5	4	5	5
4	4	5	5	5
5	5	3	4	5
3	3	3	5	5
5	5	4	4	4
4	4	3	4	3
3	3	4	4	4
4	2	4	4	2
3	3	3	3	3
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
4	5	5	5	5

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

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	4	3	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	5	5	5
3	3	3	3	3
5	4	4	4	4
3	3	4	4	3
5	5	4	4	5
4	4	3	4	4
5	5	5	5	5
3	3	3	3	3
5	5	4	5	5
3	4	3	4	4
5	5	4	5	5
4	3	4	3	3
4	3	3	4	4
3	3	4	4	4
4	4	5	5	5
4	4	4	5	5
3	3	3	3	3
4	4	5	4	5
3	4	4	4	4
4	4	3	4	5
5	4	5	4	5
4	3	4	5	4
5	3	4	4	4
4	4	3	4	3
1	1	1	1	1
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LOYALITAS KONSUMEN (Y)

LK1	LK2	LK3	LK4
5	5	5	5
4	5	4	4
5	4	4	5
4	4	4	4
3	2	3	2
5	5	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
2	2	3	2
4	4	4	3
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	4	1
4	3	4	5
3	3	3	3
3	3	3	4

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)

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.

4	4	5	3
4	4	5	3
4	4	4	4
5	5	5	4
3	3	4	5
4	4	4	4
2	2	1	2
4	4	4	2
5	5	5	5
4	4	5	3
3	2	3	2
5	5	5	5
4	3	4	4
5	5	5	4
3	2	3	3
4	3	4	4
2	3	3	3
5	4	5	5
3	4	5	3
4	4	4	4
4	2	3	2
5	3	4	5
4	4	4	4
4	3	4	3
5	4	4	4
4	4	5	2
5	5	4	5
5	5	5	2
3	4	4	3
5	4	5	4
4	4	3	2



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	4	4	3
4	2	4	2
4	4	4	3
4	5	4	4
5	5	5	5
5	4	5	3
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	4	3
3	4	3	4
4	4	4	4
5	4	5	4
5	5	5	4
5	4	3	2
5	5	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
5	4	4	3
4	5	4	4
4	3	5	4
5	5	4	4
2	3	4	5
5	4	3	5
4	3	4	2
4	3	4	1
4	3	4	2
5	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	4
3	4	2	3
5	4	4	3



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4	3	4	4
5	3	5	2
4	4	4	3
4	4	4	4
4	3	4	2
4	4	4	3
5	4	5	4
2	3	3	2
5	5	5	5
4	3	3	3
4	5	4	5
5	4	4	2
5	5	5	5
4	1	2	2
5	5	5	5
2	2	4	2
5	5	5	5
3	2	2	2
3	3	4	2
4	4	4	2
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	3
4	4	3	3
4	3	4	3
4	3	4	3
5	5	4	5
2	2	4	2
4	5	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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.

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

C. HASIL OUTPUT

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PRODUK (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	11.93	3.513	.629	.551
KP2	12.20	3.545	.623	.555
KP3	12.60	4.800	.365	.712
KP4	12.17	4.351	.374	.716

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	4

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN (X2)

Item-Total Statistics



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	22.97	24.723	.534	.926
KL2	22.73	24.754	.699	.908
KL3	23.07	22.340	.852	.891
KL4	22.90	24.438	.745	.904
KL5	22.80	22.097	.818	.895
KL6	22.83	21.937	.825	.894
KL7	22.90	23.403	.759	.902

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	7

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN (X2)

Item-Total Statistics



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.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	16.43	7.633	.581	.818
KK2	16.43	6.737	.770	.763
KK3	16.53	7.430	.613	.809
KK4	16.23	7.978	.627	.808
KK5	16.23	7.151	.612	.811

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	5

VALIDITAS DAN RELIABILITAS LOYALITAS KONSUMEN (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK1	11.77	7.357	.875	.814
LK2	11.90	6.852	.827	.823
LK3	11.70	7.390	.828	.828
LK4	12.13	7.568	.544	.945

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	4

SKOR RATA-RATA KUALITAS PRODUK (X1)

Statistics

	KP1	KP2	KP3	KP4
Valid	150	150	150	150
Missing	0	0	0	0



Mean	4.44	4.12	3.84	4.32
Median	5.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.709	.759	.795	.754
Minimum	1	1	1	2
Maximum	5	5	5	5

© 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.

KP1

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	1	.7	.7	1.3
3	10	6.7	6.7	8.0
4	57	38.0	38.0	46.0
5	81	54.0	54.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KP2

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	1	.7	.7	1.3
3	26	17.3	17.3	18.7
4	73	48.7	48.7	67.3
5	49	32.7	32.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KP3

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	4	2.7	2.7	3.3
3	43	28.7	28.7	32.0
4	72	48.0	48.0	80.0
5	30	20.0	20.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	



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.

KP4

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
2	2	1.3	1.3	1.3
3	20	13.3	13.3	14.7
4	56	37.3	37.3	52.0
5	72	48.0	48.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

SKOR RATA-RATA KUALITAS LAYANAN (X2)

Statistics

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7
Valid	150	150	150	150	150	150	150
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.98	4.03	3.75	3.95	3.92	4.01	3.79
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.807	.794	.837	.830	.848	.786	.805
Minimum	1	2	2	2	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5

KL1

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	4	2.7	2.7	3.3
3	32	21.3	21.3	24.7
4	73	48.7	48.7	73.3
5	40	26.7	26.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	



© 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.

KL2

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	3.3	3.3	3.3
3	30	20.0	20.0	23.3
4	71	47.3	47.3	70.7
5	44	29.3	29.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL3

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	6.7	6.7	6.7
3	46	30.7	30.7	37.3
4	66	44.0	44.0	81.3
5	28	18.7	18.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL4

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	4.0	4.0	4.0
3	37	24.7	24.7	28.7
4	65	43.3	43.3	72.0
5	42	28.0	28.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL5

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	7	4.7	4.7	5.3



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3	33	22.0	22.0	27.3
4	71	47.3	47.3	74.7
5	38	25.3	25.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL6

	Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	4	2.7	2.7	3.3
3	27	18.0	18.0	21.3
4	78	52.0	52.0	73.3
5	40	26.7	26.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KL7

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	2	1.3	1.3	2.0
3	55	36.7	36.7	38.7
4	61	40.7	40.7	79.3
5	31	20.7	20.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

SKOR RATA-RATA KEPUASAN KONSUMEN (X2)

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.



	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5
Valid	150	150	150	150	150
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.05	4.00	4.03	4.25	4.26
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.767	.819	.831	.741	.772
Minimum	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5

C 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.

KK1

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	2	1.3	1.3	2.0
3	28	18.7	18.7	20.7
4	76	50.7	50.7	71.3
5	43	28.7	28.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KK2

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	5	3.3	3.3	4.0
3	29	19.3	19.3	23.3
4	73	48.7	48.7	72.0
5	42	28.0	28.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KK3

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	4	2.7	2.7	3.3
3	31	20.7	20.7	24.0
4	67	44.7	44.7	68.7
5	47	31.3	31.3	100.0



© 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.

Total	150	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

KK4

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
3	21	14.0	14.0	14.7
4	67	44.7	44.7	59.3
5	61	40.7	40.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

KK5

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.7	.7	.7
2	2	1.3	1.3	2.0
3	18	12.0	12.0	14.0
4	65	43.3	43.3	57.3
5	64	42.7	42.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

SKOR RATA-RATA LOYALITAS KONSUMEN (Y)

Statistics

	LK1	LK2	LK3	LK4
Valid	150	150	150	150
Missing	0	0	0	0
Mean	4.15	3.91	4.18	3.58
Median	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.825	.937	.795	1.088



Minimum	2	1	1	1
Maximum	5	5	5	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LK1

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
2	7	4.7	4.7	4.7
3	20	13.3	13.3	18.0
4	66	44.0	44.0	62.0
5	57	38.0	38.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LK2

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	12	8.0	8.0	8.7
3	31	20.7	20.7	29.3
4	62	41.3	41.3	70.7
5	44	29.3	29.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LK3

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
1	1	.7	.7	.7
2	3	2.0	2.0	2.7
3	21	14.0	14.0	16.7
4	68	45.3	45.3	62.0
5	57	38.0	38.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

LK4

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
--	-----------	------------	------------------	----------------------

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.



1	2	1.3	1.3	1.3
2	27	18.0	18.0	19.3
3	40	26.7	26.7	46.0
4	44	29.3	29.3	75.3
5	37	24.7	24.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Uji Normalitas dan Uji Multikolinieritas Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Mean		0E-7
Std. Deviation		.46620623
Absolute		.121
Positive		.086
Negative		-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.485
Asymp. Sig. (2-tailed)		.024

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.813	.306		2.659	.009		
KPR	.501	.087	.439	5.792	.000	.651	1.535
KLR	.309	.076	.310	4.083	.000	.651	1.535

a. Dependent Variable: KKR

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

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



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

Uji Normalitas dan Uji Multikolinieritas Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N	Mean	150
	Std. Deviation	0E-7
	Absolute	.62193476
	Positive	.066
	Negative	.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.805
Asymp. Sig. (2-tailed)		.535

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.283	.339		3.785	.000		
KKR	.649	.081	.548	7.972	.000	1.000	1.000

- a. Dependent Variable: LKR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Uji Heteroskedastisitas Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.038	.240		.158	.875
KPR	.048	.068	.071	.700	.485
KLR	.013	.059	.022	.213	.832

a. Dependent Variable: Abs_RES

Uji Heteroskedastisitas Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.098	.201		5.458	.000
KKR	-.148	.048	-.244	-3.055	.003

a. Dependent Variable: Abs_RES1

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



© Hak cipta milik IBI KKR (Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Uji Keberartian Model (Uji F) Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	26.423	2	13.211	59.969	.000 ^b
Residual	32.385	147	.220		
Total	58.808	149			

a. Dependent Variable: KKR

b. Predictors: (Constant), KLR, KPR

Uji Keberartian Model (Uji F) Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	24.750	1	24.750	63.557	.000 ^b
Residual	57.634	148	.389		
Total	82.384	149			

a. Dependent Variable: LKR

b. Predictors: (Constant), KKR

Uji Signifikan Koefisien (Uji t) Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
--	-----------------------------	---------------------------	---	------

Hak Cipta Undang-Undang Jaring

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.813	.306		2.659	.009
KPR	.501	.087	.439	5.792	.000
KLR	.309	.076	.310	4.083	.000

a. Dependent Variable: KKR

Uji Signifikan Koefisien (Uji t) Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.283	.339		3.785	.000
KKR	.649	.081	.548	7.972	.000

a. Dependent Variable: LKR

Koefisien Determinasi (R²) Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.449	.442	.469

a. Predictors: (Constant), KLR, KPR

Koefisien Determinasi (R²) Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.548 ^a	.300	.296	.624

a. Predictors: (Constant), KKR

1. Perhatikan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumbernya.
 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.

