



LAMPIRAN

©

Lampiran 1 : KUESIONER

Responden Yth,

Nama saya Eugenia Fanty Telasha, saya adalah mahasiswa Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School of Business. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa.

Penelitian ini adalah pernyataan dari penelitian mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa yang sudah disusun.

Saya memohon kesediaannya untuk anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Atas Perhatian anda, saya mengucapkan terima kasih.

Kuesioner ini hanya untuk konsumen yang pernah membeli Kopi Janji Jiwa :

Nama :
Nomor Handphone :

Lingkarilah pada nilai yang menurut anda paling benar.

	Kualitas Produk	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	Pilihan varian rasa yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa sudah baik	1	2	3	4	5
	Keberagaman topping yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa sudah baik	1	2	3	4	5
	Kopi Janji Jiwa memiliki standar mutu yang baik	1	2	3	4	5
	Kopi Janji Jiwa memiliki konsistensi rasa yang baik	1	2	3	4	5
	Kopi Janji Jiwa memiliki daya tahan yang baik	1	2	3	4	5
	Kopi Janji Jiwa disajikan dengan baik dan menarik	1	2	3	4	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.



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

	Kualitas Layanan	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Ketanggapan karyawan Kopi Janji Jiwa dalam mengatasi pelanggan sudah baik	1	2	3	4	5
	Ketanggapan karyawan Kopi Janji Jiwa dalam menangani pesanan pelanggan sudah baik	1	2	3	4	5
	Informasi yang diberikan karyawan Kopi Janji Jiwa sudah baik	1	2	3	4	5
	Karyawan Kopi Janji Jiwa sudah bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan	1	2	3	4	5
	Karyawan Kopi Janji Jiwa menerima kritik dan saran dari pelanggan dengan baik	1	2	3	4	5
	Karyawan Kopi Janji Jiwa menghormati pelanggan dengan baik	1	2	3	4	5
	Karyawan Kopi Janji Jiwa sudah berpenampilan dengan baik	1	2	3	4	5
	Kedai Kopi Janji Jiwa didesign dengan baik dan menarik	1	2	3	4	5

	Kepuasan Pelanggan	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	Saya mendapat produk yang baik yang diberikan Kopi Janji Jiwa	1	2	3	4	5
	Saya mendapat layanan yang baik yang diberikan Kopi Janji Jiwa	1	2	3	4	5
	Saya mendapat perlakuan yang adil dalam layanan dari Kopi Janji Jiwa	1	2	3	4	5
	Saya selalu merekomendasikan Kopi Janji Jiwa ke kerabat saya	1	2	3	4	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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2 :

DATA KUESIONER

(100 Responden)

Variabel Kualitas Produk (X1)

1	4	4	4	5	4	4
2	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	4	4
4	3	3	3	4	2	4
5	4	4	4	4	3	4
6	4	3	4	3	4	5
7	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3
10	5	4	5	5	5	5
11	4	4	4	5	4	4
12	5	3	4	4	3	4
13	5	4	4	4	3	5
14	4	4	5	5	5	5
15	4	3	4	5	4	4
16	4	3	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	4	4
19	4	3	4	4	3	4
20	5	5	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	5
22	5	4	5	5	4	4
23	4	2	4	4	4	4
24	5	5	3	5	5	5
25	5	5	5	5	4	4
26	4	3	4	4	4	5
27	5	4	4	4	5	5
28	5	4	4	5	5	5
29	4	4	4	4	3	4
30	3	2	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4
33	3	3	4	3	4	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

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

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

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



78	4	4	3	4	4	3
79	4	4	4	3	5	4
80	4	4	4	4	3	4
81	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	3	3	5
83	4	4	5	4	3	4
84	5	5	5	5	4	4
85	5	4	5	5	4	4
86	5	4	4	5	4	4
87	4	3	4	4	4	4
88	4	5	4	4	5	4
89	4	4	5	3	3	3
90	4	3	3	3	4	5
91	4	5	5	4	4	5
92	4	4	4	4	4	4
93	4	3	4	4	4	4
94	4	5	4	4	4	4
95	4	3	4	4	4	4
96	3	4	4	2	3	4
97	4	3	4	4	3	4
98	4	4	4	5	5	4
99	5	5	5	5	4	5
100	5	5	5	5	5	5

Lampiran 3

Varibel Kualitas Layanan (X2)

1	4	4	5	4	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	3	3	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	5	5	4	3
7	3	4	4	3	3	4	3	4
8	4	5	5	4	4	4	4	5
9	5	5	4	5	4	5	4	5
10	4	4	4	5	5	4	4	5
11	4	4	4	5	4	4	3	4
12	5	4	4	4	4	4	3	4
13	5	4	5	4	5	5	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	3	4	4	5	5	4
16	3	4	4	3	4	5	5	3
17	5	5	5	5	5	5	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



18	4	4	4	4	4	4	3	3
19	4	5	4	4	5	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	4	5	5	5
22	4	5	4	4	4	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	5	4	4	3
26	5	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	5	5	4	5
28	4	5	5	4	5	4	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	2	2	4	4	4	4
32	5	5	5	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	4	5	4	5	4	4
35	4	4	4	5	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	5
37	4	4	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	4	5	5	4	5
39	4	4	5	5	4	4	4	3
40	3	4	4	4	3	3	3	5
41	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	5	4	5	5	5
43	3	4	4	4	4	4	3	4
44	5	4	4	5	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	5
47	4	5	4	5	4	4	4	4
48	4	4	3	4	3	4	4	3
49	4	3	4	3	4	4	4	4
50	5	5	5	5	3	4	3	5
51	5	5	4	5	5	5	5	5
52	3	3	3	4	4	4	3	4
53	5	4	4	4	5	4	5	4
54	3	3	4	4	4	4	4	5
55	5	5	4	5	5	5	5	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	5	4	4	5	4	5
58	4	4	4	4	4	4	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5
62	3	4	4	4	4	4	4	4

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.



63	3	5	4	4	3	3	4	4
64	3	4	4	4	3	3	3	4
65	5	4	4	5	4	5	5	4
66	4	5	5	5	5	5	5	4
67	4	4	5	5	5	5	5	5
68	5	5	4	5	4	5	5	4
69	3	4	3	5	3	3	4	4
70	4	5	4	5	5	5	4	4
71	4	4	4	4	4	3	3	4
72	4	4	4	5	4	5	5	5
73	4	4	4	4	3	3	4	4
74	4	3	3	5	4	3	5	5
75	4	2	3	4	4	4	4	4
76	5	4	4	5	4	5	5	5
77	4	4	3	4	4	4	4	5
78	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	5	4	4	5	5	4
80	4	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	3	3	4	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	5
84	4	4	4	3	4	4	3	3
85	4	4	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	4
88	5	4	5	4	5	4	5	4
89	4	4	3	3	3	3	3	3
90	5	5	5	5	4	4	4	4
91	4	5	4	4	3	4	5	4
92	3	4	4	4	4	5	5	5
93	3	3	3	4	4	4	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	5	4	5	4	4	5
96	4	4	4	4	4	5	4	5
97	3	3	3	4	3	3	4	4
98	4	4	5	5	4	4	4	5
99	3	4	4	5	4	5	4	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5

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

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 4

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

5	5	5	4
5	4	4	4
3	5	4	4
4	3	4	4
5	4	4	5
4	4	5	4
4	4	4	4
5	4	4	5
4	5	5	4
5	5	5	5
4	4	4	3
5	5	5	5
5	4	4	5
5	5	5	4
4	5	5	4
4	4	3	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
21	5	4	4
22	4	4	5
23	4	4	4
24	3	5	4
25	5	4	4
26	3	4	4
27	5	4	4
28	5	4	5
29	4	4	4
30	4	3	3
31	4	4	4
32	5	4	3
33	4	4	4
34	4	5	4
35	4	4	4
36	5	5	5
37	5	5	5
38	5	5	4
39	4	4	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institusi Bisnis dan Civil Engineering) dan IBI KKG (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.



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

HAK Cipta Dilindungi Undang-Undang
KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



85	5	4	4	5
86	4	4	4	4
87	4	4	4	4
88	4	5	4	4
89	5	5	5	5
90	3	4	5	3
91	4	4	4	3
92	5	5	5	4
93	5	5	5	4
94	4	4	5	5
95	5	5	4	3
96	4	5	5	5
97	4	4	3	3
98	5	5	4	5
99	4	5	4	4
100	5	5	5	5

Lampiran 5 :

HASIL OUTPUT VALIDITAS DAN REABILITAS

Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	20.39	7.109	.709	.789
KP2	20.72	6.608	.607	.808
KP3	20.45	7.199	.571	.813
KP4	20.44	7.077	.569	.813
KP5	20.69	6.681	.650	.797
KP6	20.31	7.428	.556	.816

1. Ditanya 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 6 : HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF

Tabel 4.2 : Tabel Hasil Rata – Rata Hitung Perindikator Kualitas Produk

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
Kep1	100	3	5	4.21
Kep2	100	2	5	3.88
Kep3	100	2	5	4.15
Kep4	100	2	5	4.16
Kep5	100	2	5	3.91
Kep6	100	2	5	4.29
Valid N (listwise)	100			

Tabel 4.3 : Tabel Hasil Rata – Rata Hitung Kualitas Produk

Descriptive Statistics		
	N	Mean
KUALITAS_PRODUK	100	4.10
Valid N (listwise)	100	

Tabel 4.4 : Tabel Hasil Rata – Rata Hitung Perindikator Kualitas Layanan

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
KL1	100	2	5	4.09
KL2	100	2	5	4.18
KL3	100	2	5	4.12
KL4	100	2	5	4.28
KL5	100	3	5	4.12
KL6	100	3	5	4.26
KL7	100	3	5	4.20
KL8	100	3	5	4.29
Valid N (listwise)	100			

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.



Tabel 4.5 : Tabel Hasil Rata – Rata Hitung Kualitas Layanan

Descriptive Statistics		
	N	Mean
KUALITAS_LAYANAN	100	4.19
Valid N (listwise)	100	

Tabel 4.6 : Tabel Hasil Rata – Rata Hitung Perindikator Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
KEP1	100	3	5	4.36
KEP2	100	3	5	4.34
KEP3	100	3	5	4.26
KEP4	100	3	5	4.15
Valid N (listwise)	100			

Tabel 4.7 : Tabel Hasil Rata – Rata Hitung Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics		
	N	Mean
KEPUASAN_PELANGGAN	100	4.28
Valid N (listwise)	100	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



©

Tabel 8 : Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34460224
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.033
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

Hasil uji Otokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.666 ^a	.443	.432	.348	2.049

- a. Predictors: (Constant), KUALITAS_LAYANAN, KUALITAS_PRODUK
- b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

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

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.



Hasil uji heteroskedatisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.589	.194		3.036	.003
	KUALITAS_PRODUK	.031	.060	.073	.514	.609
	KUALITAS_LAYANAN	-.107	.064	-.241	-1.684	.095

a. Dependent Variable: ABRES

Hasil Uji Multikoliniertitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.534	.314		4.884	.000		
	KUALITAS_PRODUK	.223	.096	.252	2.315	.023	.485	2.063
	KUALITAS_LAYANAN	.436	.103	.461	4.240	.000	.485	2.063

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 8

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hasil uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.356	2	4.678	38.596	.000 ^b
	Residual	11.756	97	.121		
	Total	21.112	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_LAYANAN, KUALITAS_PRODUK

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.534	.314		4.884	.000
	KUALITAS_PRODUK	.223	.096	.252	2.315	.023
	KUALITAS_LAYANAN	.436	.103	.461	4.240	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

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.