



1. Email:

Berilah tanda checklist (V) pada kolom dibawah ini yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini.

Keterangan:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. CS : Cukup Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Kualitas Produk				
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Produk Pizza Hut memiliki ukuran yang sesuai dengan selera saya.					
2	Produk Pizza Hut memiliki tekstur yang sesuai dengan selera saya.					
3	Produk Pizza Hut memiliki varian rasa.					
4	Produk Pizza Hut memberikan berbagai bahan pelengkap (seperti saus, lada, mayonnaise, dll) yang berkualitas.					
5	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia.					
6	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi Standar Nasional Indonesia.					
7	Ukuran produk Pizza Hut dari variasi selalu konsisten.					
8	Rasa produk Pizza Hut selalu konsisten.					
9	Produk Pizza Hut dapat memiliki daya tahan cukup lama dibanding merek lain.					
10	Rasa produk Pizza Hut bertahan lama disbanding merek lain.					
11	Kemasan produk Pizza Hut tidak pernah rusak dan dapat menjaga kualitas produk di dalamnya.					



12	Saya dapat dengan mudah membeli produk Pizza Hut di toko terdekat.					
13	Produk Pizza Hut memiliki cita rasa yang khas.					
14	Produk Pizza Hut memiliki aroma yang khas.					

Kualitas Layanan							
No.	Hak Cipta Dituduh Rejeki Undang-Undang dan Hak Cipta Informasi	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Pizza Hut memiliki layanan ketepatan waktu yang baik.						
2	Pizza Hut selalu menjaga kehigienisan dalam penyajian produk.						
3	Karyawan Pizza Hut selalu tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan.						
4	Pizza Hut memberikan informasi terkait hal-hal yang dibutuhkan pelanggan.						
5	Pizza Hut memiliki sertifikat jaminan yang memberikan rasa aman kepada para pelanggan.						
6	Karyawan Pizza Hut dapat dipercaya dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan.						

Kepuasan Pelanggan							
No.	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda merasa puas dengan produk Pizza Hut akan bertahan pada Pizza Hut.						
2	Anda meyakinkan orang-orang bahwa produk Pizza Hut lebih unggul dibandingkan produk lain.						
3	Anda senantiasa membeli produk Pizza Hut meskipun ada pizza lainnya.						
4	Anda tetap membeli Pizza Hut meskipun harganya naik.						
5	Anda memberikan ide kepada Pizza Hut demi kebaikan perusahaan.						



		Loyalitas Pelanggan				
No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda akan melakukan pembelian kembali produk Pizza Hut.					
2	Anda selalu membeli antar lini produk Pizza Hut.					
	Anda merekomendasikan Pizza Hut kepada teman atau keluarga.					
	Anda tetap bertahan pada Pizza Hut meskipun pesaing memberikan tawaran yang lebih menarik					
	Pizza Hut tetap menjadi pilihan utama saya meskipun merek lain menawarkan produk pizza lainnya yang lebih murah.					
	Saya akan setia pada produk Pizza Hut apabila Pizza Hut sedang tidak tersedia.					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Lampiran 2

Data Pra Kuisioner

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No.	Kualitas Layanan					
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6
1	4	4	5	5	5	5
2	4	4	5	4	3	4
3	4	5	4	4	5	4
4	3	2	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	2	4	2
9	3	3	4	3	3	4
10	4	4	5	5	5	5
11	3	5	4	5	3	4
12	4	4	4	3	4	4
13	4	4	5	4	3	4
14	4	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	4	3	5
18	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3
21	4	5	5	5	5	5
22	4	4	3	4	4	4
23	4	5	4	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5
26	3	3	3	3	3	3
27	5	5	5	4	4	5
28	3	4	4	4	3	4
29	5	5	5	5	5	5
30	3	3	3	4	4	3

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.



(C) 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.

No.	Kepuasan Pelanggan				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	5	5	4	3	2
2	4	4	3	4	4
3	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	2
5	5	5	1	1	3
6	4	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5
8	4	2	2	2	2
9	4	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5
11	4	3	3	3	3
12	4	4	4	3	3
13	4	3	3	3	3
14	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5
16	5	5	3	5	3
17	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4
21	4	4	5	5	4
22	4	3	5	3	3
23	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	3
25	4	4	2	2	2
26	3	3	3	3	3
27	5	4	5	3	3
28	4	3	3	3	2
29	5	4	4	1	3
30	3	3	4	4	2



No.	Loyalitas Pelanggan					
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6
1	4	3	3	4	5	3
2	4	4	4	4	3	4
3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	1
5	5	3	3	1	3	1
6	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5
8	4	2	2	2	3	4
9	4	4	5	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5
11	4	3	2	1	1	3
12	4	3	4	3	3	3
13	4	4	3	3	3	3
14	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5
16	5	3	5	4	4	4
17	5	4	4	2	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	4	3	3	2	3	2
20	4	3	4	3	3	3
21	5	5	5	4	5	5
22	4	4	3	4	5	4
23	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	3
25	5	4	3	1	3	2
26	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	5	4	4
28	4	3	3	2	2	2
29	5	3	5	5	2	2
30	4	3	3	3	3	3

(C) 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.

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Pra Kuesioner

Dikatakan valid bila Corrected Item Total Correlation > 0,361 di dalam tabel Item-Total Statistics.

Dikatakan Reliable bila nilai Cronbach's Alpha 0,7.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	21.07	11.789	.786	.904
KL2	20.87	11.292	.782	.904
KL3	20.87	11.844	.773	.906
KL4	20.93	11.651	.733	.911
KL5	21.03	11.551	.707	.915
KL6	20.90	10.990	.862	.893

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.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

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

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	14.73	11.995	.503	.851
KP2	15.10	10.162	.663	.811
KP3	15.23	9.013	.658	.811
KP4	15.53	8.464	.685	.806
KP5	15.67	8.506	.809	.764

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

(C)

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.

Case Processing Summary		
	N	%
Cases	Valid	30 100.0
	Excluded ^a	0 .0
	Total	30 100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	18.30	22.700	.404	.907
LP2	18.83	18.833	.776	.861
LP3	18.77	17.633	.815	.852
LP4	19.10	15.541	.765	.863
LP5	18.90	16.852	.789	.854
LP6	19.10	16.438	.747	.863

Lampiran 4

Kuesioner

(C)

Haloo semuanya, perkenalkan kami Samuel Jeremy, Felix, dan Andre Cahyadi. Kami adalah mahasiswa semester akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang sedang melakukan penelitian bersama mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut. Pada kesempatan ini, kami memohon kerjasama dari saudara/saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden dari kuesioner ini. *Dengan catatan, yang boleh mengisi kuesioner ini ialah orang yang telah melakukan pembelian di Pizza Hut selama tiga kali dalam enam bulan terakhir.

Email:

Berilah tanda checklist (V) pada kolom dibawah ini yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini.

Keterangan:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. CS : Cukup Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Kualitas Produk						
No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Produk Pizza Hut memiliki ukuran yang sesuai dengan selera saya.					
2	Produk Pizza Hut memiliki tekstur yang sesuai dengan selera saya.					
3	Produk Pizza Hut memiliki varian rasa.					
4	Produk Pizza Hut memberikan berbagai bahan pelengkap (seperti saus, lada, mayonnaise, dll) yang berkualitas.					
5	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia.					
6	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi Standar Nasional Indonesia.					
7	Ukuran produk Pizza Hut dari variasi selalu konsisten.					

8	Rasa produk Pizza Hut selalu konsisten.					
9	Produk Pizza Hut dapat memiliki daya tahan cukup lama dibanding merek lain.					
10	Rasa produk Pizza Hut bertahan lama dibanding merek lain.					
11	Kemasan produk Pizza Hut tidak pernah rusak dan dapat menjaga kualitas produk di dalamnya.					
12	Saya dapat dengan mudah membeli produk Pizza Hut di toko terdekat.					
13	Produk Pizza Hut memiliki cita rasa yang khas.					
14	Produk Pizza Hut memiliki aroma yang khas.					

No.	Pernyataan	Kualitas Layanan				
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Pizza Hut memiliki layanan ketepatan waktu yang baik.					
2	Pizza Hut selalu menjaga kehigienisan dalam penyajian produk.					
3	Karyawan Pizza Hut selalu tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan.					
4	Pizza Hut memberikan informasi terkait hal-hal yang dibutuhkan pelanggan.					
5	Pizza Hut memiliki sertifikat jaminan yang memberikan rasa aman kepada para pelanggan.					
6	Karyawan Pizza Hut dapat dipercaya dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan.					



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

Kepuasan Pelanggan						
No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda merasa puas dengan produk Pizza Hut akan bertahan pada Pizza Hut.					
2	Anda meyakinkan orang-orang bahwa produk Pizza Hut lebih unggul dibandingkan produk lainnya.					
3	Anda senantiasa membeli produk Pizza Hut meskipun ada pizza lainnya.					
4	Anda tetap membeli Pizza Hut meskipun harganya naik.					
5	Anda memberikan ide kepada Pizza Hut demi kebaikan perusahaan.					

Loyalitas Pelanggan						
No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda akan melakukan pembelian kembali produk Pizza Hut.					
2	Anda selalu membeli antar lini produk Pizza Hut.					
3	Anda merekomendasikan Pizza Hut kepada teman atau keluarga.					
4	Anda tetap bertahan pada Pizza Hut meskipun pesaing memberikan tawaran yang lebih menarik					
5	Pizza Hut tetap menjadi pilihan utama saya meskipun merek lain menawarkan produk pizza lainnya yang lebih murah.					
6	Saya akan setia pada produk Pizza Hut apabila Pizza Hut sedang tidak tersedia.					

Lampiran 5

Data Kuisioner

No.	Kualitas Layanan					
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6
1	4	5	3	4	4	3
2	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	4	3	3
6	3	3	4	4	4	3
7	2	5	3	4	5	5
8	2	4	2	1	3	3
9	4	3	3	4	2	3
10	5	5	3	4	5	5
11	4	5	5	5	5	5
12	5	4	4	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5
15	3	4	4	4	3	3
16	5	4	4	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	4	4
19	3	4	5	3	4	4
20	5	5	5	4	5	5
21	4	4	5	4	4	4
22	2	3	3	4	4	5
23	5	4	4	5	3	4
24	4	4	4	4	4	4
25	2	4	2	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	5	5	5
28	5	4	5	5	5	5
29	3	3	3	4	3	4
30	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	4	3	5
32	4	4	4	4	4	4
33	4	4	5	5	4	4
34	4	4	3	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5
36	4	4	5	5	4	5
37	4	4	4	3	3	4

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



38	4	3	3	3	4	3
39	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	4	5	5
43	3	4	4	4	3	4
44	4	4	4	5	4	4
45	3	4	4	4	4	4
46	5	4	5	4	4	4
47	5	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4
50	5	4	4	4	3	3
51	3	4	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5
53	5	4	5	4	4	5
54	5	5	5	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	4	4	5	4	4	4
57	1	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	3	3
59	3	4	4	2	3	3
60	3	3	3	4	4	4
61	3	4	4	4	3	3
62	5	5	4	4	3	3
63	4	4	5	4	3	5
64	4	4	4	5	4	4
65	5	5	3	4	5	4
66	3	5	5	4	4	4
67	4	3	4	4	4	4
68	2	4	4	3	4	3
69	4	4	4	3	4	4
70	5	5	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5
72	4	3	4	3	4	3
73	5	5	5	5	5	3
74	5	5	5	5	3	3
75	4	5	4	4	5	4
76	5	5	5	5	5	5
77	2	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	4	4
80	2	5	3	5	5	5

(C) 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.



81	2	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4
83	5	5	4	4	5	3
84	3	3	4	4	3	3
85	4	4	4	3	3	4
86	3	4	2	3	4	4
87	4	5	4	5	5	4
88	4	4	4	4	3	4
89	2	3	4	3	3	3
90	2	4	3	4	3	4
91	4	4	5	5	4	5
92	4	5	5	4	5	5
93	4	5	3	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	4	4
96	4	4	5	5	4	5
97	5	5	4	4	5	4
98	4	4	4	3	3	4
99	5	4	5	4	5	4
100	4	4	5	3	4	5
101	4	4	4	4	4	4
102	4	5	5	5	4	1
103	3	3	3	3	3	3
104	5	5	5	4	3	4
105	3	2	3	3	3	3
106	4	3	2	4	4	3
107	4	4	4	4	5	5
108	4	4	4	5	5	4
109	4	5	3	3	2	4
110	4	5	5	5	4	4
111	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4
113	5	4	4	5	4	4
114	5	5	4	4	5	4
115	4	5	5	5	4	4
116	5	5	5	5	5	5
117	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5	5
120	4	4	4	4	5	4
121	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	4	4	3
123	4	4	5	5	4	4

(C) 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,

- 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.



124	4	5	5	5	5	4
125	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	3	3
127	4	4	4	4	4	4
128	4	4	3	5	5	4
129	4	5	5	5	5	3
130	2	5	4	5	5	4
131	4	4	4	4	4	5
132	4	4	4	4	4	3
133	5	5	5	5	5	5
134	4	5	5	2	3	3
135	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4
137	4	5	5	5	5	5
138	3	4	4	5	5	4
139	5	5	4	5	4	5
140	4	4	4	4	4	4
141	3	5	5	4	4	5
142	4	4	4	5	5	4
143	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	3
145	4	4	4	5	5	4
146	4	5	4	5	2	4
147	5	5	4	5	5	5
148	3	4	4	5	4	4
149	4	5	4	3	4	3
150	3	3	3	4	4	3

(C) 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.



(C) 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.

No.	Kepuasan Pelanggan				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	4	4	3	3	3
2	5	5	5	5	4
3	5	4	4	4	4
4	5	4	3	4	3
5	3	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3
7	3	3	2	2	1
8	4	5	5	5	1
9	3	3	2	1	1
10	5	5	5	5	1
11	5	4	5	2	2
12	4	4	4	4	3
13	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5
15	3	3	3	3	1
16	5	4	5	3	5
17	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4
20	5	4	5	5	3
21	5	4	5	3	2
22	5	4	4	3	4
23	5	3	5	5	2
24	4	4	4	4	4
25	4	2	2	1	3
26	5	4	5	5	5
27	4	4	5	3	2
28	5	4	4	3	4
29	3	2	3	3	3
30	4	4	4	4	3
31	5	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4
33	3	3	2	2	2
34	5	3	2	2	1
35	5	5	5	5	5
36	5	4	5	4	3
37	5	5	5	3	3
38	4	2	2	2	2
39	5	5	5	5	5
40	5	5	5	3	3
41	5	5	5	5	5



(C) 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.

42	5	5	5	4	3
43	5	2	3	3	3
44	5	5	5	3	3
45	3	5	3	3	3
46	5	4	4	3	4
47	4	4	5	5	2
48	4	2	4	2	2
49	4	5	4	4	4
50	4	3	3	2	3
51	5	5	5	4	3
52	5	5	5	4	3
53	5	5	5	5	5
54	4	4	3	3	3
55	4	3	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5
58	4	4	5	3	2
59	4	5	5	4	3
60	3	3	3	3	2
61	3	3	2	2	1
62	4	5	5	4	4
63	5	4	4	3	2
64	4	4	3	3	3
65	3	4	5	4	3
66	4	5	5	4	4
67	5	4	4	4	3
68	4	2	2	1	2
69	4	3	3	3	4
70	5	4	5	4	4
71	4	4	3	4	4
72	2	4	3	4	3
73	5	5	5	4	1
74	4	2	3	3	3
75	3	3	1	4	1
76	5	5	5	5	5
77	2	2	1	1	1
78	4	4	4	3	4
79	5	4	4	3	4
80	4	4	4	3	4
81	4	4	3	2	3
82	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3
84	4	2	4	4	1



85	4	4	4	4	4
86	3	4	3	1	2
87	5	5	3	3	3
88	4	3	3	3	3
89	3	1	2	2	4
90	4	4	4	4	2
91	5	5	5	4	5
92	5	5	4	2	2
93	5	4	3	3	2
94	4	3	3	3	3
95	4	4	4	3	2
96	5	4	4	3	4
97	4	4	5	5	5
98	3	2	2	2	1
99	5	4	4	4	4
100	5	4	5	4	4
101	3	2	2	3	3
102	5	5	1	1	1
103	3	3	3	3	3
104	5	5	4	5	5
105	3	3	4	3	2
106	3	4	4	4	3
107	5	4	5	4	3
108	5	5	5	4	4
109	4	5	5	2	1
110	4	4	5	4	4
111	4	4	2	2	2
112	4	4	4	4	4
113	3	4	5	4	4
114	5	4	4	4	5
115	4	4	4	5	5
116	5	4	4	3	4
117	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4
119	5	1	4	3	5
120	4	4	4	3	3
121	4	3	3	4	3
122	3	4	4	5	5
123	3	3	3	1	3
124	4	5	4	4	4
125	4	4	4	4	5
126	4	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4



128	3	3	3	3	4
129	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	2
131	4	4	4	4	3
132	3	4	4	4	4
133	5	5	5	5	5
134	3	3	4	3	4
135	3	3	3	4	4
136	5	4	3	2	4
137	4	3	4	2	4
138	4	3	3	4	3
139	5	5	5	5	5
140	4	4	5	4	4
141	5	5	5	5	5
142	4	5	4	5	5
143	5	5	5	5	5
144	3	4	5	5	4
145	5	4	5	5	5
146	4	3	3	3	5
147	5	3	3	1	2
148	4	4	4	4	4
149	3	2	2	2	2
150	3	3	3	3	3

(C) 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.



No.	Loyalitas Pelanggan					
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6
1	3	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	3	4	3
5	4	4	4	3	3	3
6	3	2	2	2	2	2
7	4	2	3	2	2	2
8	5	5	5	4	2	1
9	4	3	5	1	1	1
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5
12	4	4	4	3	3	2
13	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	3	3	3
15	3	1	2	3	2	1
16	5	5	5	5	5	3
17	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	4	4
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	4	4	3	3
22	4	5	4	5	2	5
23	5	3	4	5	5	3
24	4	4	4	4	4	3
25	3	3	4	2	1	2
26	5	5	5	4	4	3
27	5	2	5	4	5	4
28	4	5	4	4	4	3
29	4	2	2	2	2	2
30	5	4	4	5	5	2
31	5	5	3	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	3	3	2
34	4	2	3	1	1	2
35	5	5	5	5	5	5
36	4	4	5	4	4	4
37	5	3	4	5	5	4
38	4	4	4	5	4	4
39	5	5	5	5	5	5
40	4	3	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5

(C) 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.



42	5	4	5	4	5	4
43	4	2	3	3	3	3
44	5	3	5	4	3	4
45	3	4	5	3	3	3
46	5	4	5	4	4	4
47	5	4	4	5	5	5
48	3	2	3	2	3	3
49	4	3	4	4	4	3
50	4	4	3	2	1	3
51	4	4	4	4	4	3
52	5	5	5	3	3	3
53	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	3	4	4
56	4	2	4	4	5	4
57	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	3	3
59	4	2	4	4	4	4
60	3	2	2	3	3	3
61	3	2	2	2	2	2
62	4	4	5	4	4	4
63	4	2	3	3	2	2
64	3	4	4	3	3	3
65	4	5	4	3	4	5
66	5	4	4	4	5	4
67	5	2	4	3	4	4
68	2	5	3	2	2	2
69	3	4	4	4	3	3
70	4	5	4	4	5	5
71	3	5	3	4	4	4
72	3	3	3	4	2	4
73	5	3	5	5	5	3
74	4	3	3	3	2	2
75	4	4	3	2	1	1
76	5	5	5	5	5	5
77	2	2	2	1	2	1
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	5	3	4	4
80	4	3	4	3	3	2
81	3	3	4	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3
84	5	3	4	4	4	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



85	4	2	5	1	2	2
86	3	1	4	2	2	2
87	4	5	5	5	5	5
88	3	3	3	3	3	2
89	3	2	2	2	2	2
90	4	4	4	3	4	4
91	4	3	2	5	5	4
92	5	5	5	2	2	1
93	4	2	3	3	3	2
94	3	2	3	3	3	2
95	4	3	4	4	3	3
96	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	5
98	3	4	2	2	2	2
99	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	5	5	5
101	4	2	2	2	2	2
102	5	5	5	1	1	1
103	3	3	3	3	3	3
104	4	5	4	5	5	5
105	3	3	4	4	3	3
106	3	3	3	3	3	3
107	4	4	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	3
109	4	2	4	4	2	1
110	5	4	4	4	4	1
111	4	3	3	2	3	2
112	5	5	5	5	5	5
113	5	4	3	4	5	4
114	5	4	5	5	5	4
115	4	5	5	4	5	4
116	4	4	4	4	4	4
117	4	3	4	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4
119	5	1	1	3	1	1
120	4	3	4	4	4	3
121	3	3	3	3	3	3
122	4	3	5	4	3	3
123	4	3	4	4	4	2
124	4	3	5	5	5	4
125	4	3	5	5	5	4
126	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	3	3	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.



128	4	3	4	3	3	2
129	4	4	3	2	2	2
130	4	3	5	3	4	4
131	1	1	1	1	1	1
132	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	3	3	2
134	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5
136	4	4	3	2	2	2
137	4	4	3	5	4	4
138	5	4	5	2	2	1
139	3	2	2	1	1	1
140	5	5	5	5	5	5
141	4	4	4	4	4	3
142	4	4	3	4	5	5
143	3	4	4	4	4	3
144	3	3	3	3	4	3
145	5	5	5	4	5	5
146	5	4	5	4	4	4
147	5	5	5	4	5	5
148	3	3	3	1	1	1
149	3	2	3	3	3	3
150	2	2	3	1	1	1

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

Lampiran 6

Analisis Deskriptif

(C)

a. Kualitas Layanan

Descriptive Statistics		
	N	Mean
KL1	150	3.97
KL2	150	4.25
KL3	150	4.17
KL4	150	4.19
KL5	150	4.11
KL6	150	4.03
Valid N (listwise)	150	

b. Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics		
	N	Mean
KP1	150	4.13
KP2	150	3.82
KP3	150	3.85
KP4	150	3.47
KP5	150	3.30
Valid N (listwise)	150	

c. Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics		
	N	Mean
LP1	150	4.05
LP2	150	3.60
LP3	150	3.90
LP4	150	3.54
LP5	150	3.53
LP6	150	3.25
Valid N (listwise)	150	

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 KKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

a. Uji Normalitas

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.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.25491371
	Absolute	.078
Most Extreme Differences	Positive	.072
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.950
Asymp. Sig. (2-tailed)		.328

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Heterodastisitas

Coefficients^a

Model Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.124	1.413		.796	.428	
	x1	.051	.068	.074	.740	.460	.682
	x2	-.002	.058	-.003	-.026	.979	.682
							1.466

a. Dependent Variable: RES2

c. Uji Autokorelasi

(C)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.646 ^a	.417	.409	3.277	2.084

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y1

d. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.623	2.052	.145	1.278	.203		
	x1	.189	.099	.553	1.903	.059	.682	1.466
	x2	.610	.084		7.256	.000	.682	1.466

a. Dependent Variable: y1

Lampiran 8

Hasil Uji F dan Uji t

(C)

a. Uji Statistik F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1130.765	2	565.382	52.650	.000 ^b
Residual	1578.575	147	10.739		
Total	2709.340	149			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 a. Dependent Variable: y1

Predictors: (Constant), x2, x1

b. Uji Statistik t

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.			
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.623	2.052			1.278	.203	
	x1	.189	.099	.145	1.903	.059	.682	1.466
	x2	.610	.084	.553	7.256	.000	.682	1.466

a. Dependent Variable: y1

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.

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



SURAT PERNYATAAN

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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang

Nama :

Andre Cahyadi

Program Studi :

Administrasi Bisnis

NIM :

76160028

Alamat Lengkap :

Jalan Mardani Raya No. 3

RT 14, RW 05, Johar baru, Jakarta Pusat

Kode pos : 10560

Telp Kantor :

—

Telp Rumah :

021 - 42875583

No. HP :

0895330375607

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

- Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
- Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 21 Januari 2020

Yang membuat pernyataan

Andre Cahyadi

Andre Cahyadi

(Nama Lengkap)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie