



LAMPIRAN 1

PRA KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut. Untuk itu peneliti mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar. Yang mengisi kuesioner ini ialah pelanggan yang mengonsumsi Pizza hut sebanyak tiga kali dalam enam bulan terakhir. Atas bantuan Anda peneliti mengucapkan terima kasih.

Email: _____

Berilah tanda checklist (V) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I untuk pernyataan pada tabel dibawah ini.

- 1: Sangat Tidak Setuju 3: Cukup Setuju 5: Sangat Setuju
2: Tidak Setuju 4: 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 varian rasa.					
3	Produk Pizza Hut memberikan berbagai bahan pelengkap (seperti saus, lada, mayonnaise, dll) yang berkualitas.					
4	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia.					
5	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi Standar Nasional Indonesia.					

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

1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya, atau membuat karya ulang atau terjemahan dari karya 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6	Ukuran produk Pizza Hut dari setiap variasi selalu konsisten.					
7	Rasa produk Pizza Hut selalu konsisten.					
8	Produk Pizza Hut dapat memiliki daya tahan cukup lama dibanding merek lain.					
9	Rasa produk Pizza Hut bertahan lama disbanding merek lain.					
10	Kemasan produk Pizza Hut dapat menjaga kualitas produk di dalamnya.					
11	Produk Pizza Hut memiliki cita rasa yang khas.					
12	Produk Pizza Hut memiliki aroma yang khas.					

Kualitas Layanan						
No	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 higienitas dalam penyajian produk.					
3	Karyawan Pizza Hut selalu tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan.					
4	Pizza Hut senantiasa 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	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 pihak Pizza Hut demi kebaikan perusahaan.					

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



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.					

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 menyalin 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 2

DATA PRA KUESIONER

VARIABEL KUALITAS PRODUK (X1)

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	Total
1	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	50
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	36
5	1	5	4	5	5	5	5	2	1	3	5	5	46
6	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	54
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
8	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	43
9	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	50
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
11	2	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	47
12	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
13	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51
14	4	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	5	51
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
17	4	5	3	5	4	3	2	4	3	3	4	4	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	49
20	4	5	4	4	3	1	2	2	4	3	4	4	40
21	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	56
22	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	47
23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	57
24	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
25	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	53
26	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	41
27	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	54
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	45
29	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	53
30	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	46

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

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyertakan 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

© HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL 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	46.27	34.892	.437	.858
KP2	45.60	37.490	.499	.854
KP3	46.07	34.409	.554	.848
KP4	45.83	37.385	.383	.858
KP5	45.97	35.275	.577	.847
KP6	46.17	33.730	.494	.855
KP7	46.10	33.197	.625	.843
KP8	46.53	31.775	.671	.839
KP9	46.43	33.564	.553	.849
KP10	46.30	33.045	.815	.832
KP11	46.10	37.266	.457	.855
KP12	45.93	37.099	.537	.852

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 4

DATA PRA KUESIONER

VARIABEL KEPUASAAN PELANGGAN (X2)



Hak cipta dimiliki BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari pihak yang bersangkutan.

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 BIKKG.

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

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

LAMPIRAN 5

© HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAAN PELANGGAN (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Pelanggan1	14.73	11.995	.503	.851
Kepuasan Pelanggan2	15.10	10.162	.663	.811
Kepuasan Pelanggan3	15.23	9.013	.658	.811
Kepuasan Pelanggan4	15.53	8.464	.685	.806
Kepuasan Pelanggan5	15.67	8.506	.809	.764

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi tulisan 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

DATA PRA KUESIONER

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X3)

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

© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang. 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 7

© HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X3)

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 8

DATA PRA KUESIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

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

© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang. 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 9

© HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 10

DATA KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut. Untuk itu peneliti mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan benar. Yang mengisi kuesioner ini ialah pelanggan yang mengonsumsi Pizza hut sebanyak tiga kali dalam enam bulan terakhir. Atas bantuan Anda peneliti mengucapkan terima kasih.

Email: _____

Berilah tanda checklist (V) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I untuk pernyataan pada tabel dibawah ini.

- 1: Sangat Tidak Setuju 3: Cukup Setuju 5: Sangat Setuju
2: Tidak Setuju 4: 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 varian rasa.					
3	Produk Pizza Hut memberikan berbagai bahan pelengkap (seperti saus, lada, mayonnaise, dll) yang berkualitas.					
4	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia.					
5	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi Standar Nasional Indonesia.					





6		Ukuran produk Pizza Hut dari setiap variasi selalu konsisten.					
7	©	Rasa produk Pizza Hut selalu konsisten.					
8		Produk Pizza Hut dapat memiliki daya tahan cukup lama dibanding merek lain.					
9		Rasa produk Pizza Hut bertahan lama disbanding merek lain.					
10		Kemasan produk Pizza Hut dapat menjaga kualitas produk di dalamnya.					
11		Produk Pizza Hut memiliki cita rasa yang khas.					
12		Produk Pizza Hut memiliki aroma yang khas.					

Kualitas Layanan						
No	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 higienitas dalam penyajian produk.					
3	Karyawan Pizza Hut selalu tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan.					
4	Pizza Hut senantiasa 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	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 pihak Pizza Hut demi kebaikan perusahaan.					

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

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

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



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.					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Dipta 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 11

DATA KUESIONER

VARIABEL KUALITAS PRODUK (X1)

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	Total
1	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	50
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	36
5	1	5	4	5	5	5	5	2	1	3	5	5	46
6	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	54
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
8	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	43
9	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	50
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
11	2	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	47
12	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
13	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51
14	4	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	5	51
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
17	4	5	3	5	4	3	2	4	3	3	4	4	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	49
20	4	5	4	4	3	1	2	2	4	3	4	4	40
21	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	56
22	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	47
23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	57
24	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
25	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	53
26	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	41
27	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	54
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	45
29	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	53
30	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	46
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
32	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	56
33	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	2	47
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
35	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42
36	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	45
37	4	3	4	5	5	2	3	3	3	4	2	4	42

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan sumber.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

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



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

1. Dilarang meluangkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan 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.

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



80	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	49
81	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
83	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	51
84	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	54
85	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	45
86	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	5	4	50
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
88	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	55
89	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	57
90	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	51
91	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	48
92	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	54
93	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	54
94	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	48
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
96	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	48
97	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	45
98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	54
99	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	48
100	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	51
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
102	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	2	2	34
103	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	55
104	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	51
105	4	5	5	4	5	4	3	2	2	1	1	3	39
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
107	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	42
108	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	53
109	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	56
110	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5	50
111	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	45
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
113	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	50
114	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	46
115	4	4	4	5	3	2	4	4	4	2	4	4	44
116	3	4	4	5	5	3	3	2	3	1	4	4	41
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
118	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
119	5	5	3	5	5	2	2	3	2	5	3	3	43
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
121	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	58

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang meluangkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyertakan surat bertanda tangan.

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.



122	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
123	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	50
124	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	49
125	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	49
126	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	48
127	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	53
128	3	5	4	4	3	3	3	3	3	1	4	2	38
129	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	55
130	3	4	5	1	1	5	5	4	5	3	5	4	45
131	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	51
132	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	5	5	50
133	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	39
134	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	55
135	3	3	5	4	5	1	1	3	3	1	3	3	35
136	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	45
137	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	51
138	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
139	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57
140	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	55
141	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	44
142	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	54
143	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	51
144	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	56
145	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	51
146	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58
147	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	43
148	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
150	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	51

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.

LAMPIRAN 12

HASIL OUTPUT UJI RATA – RATA TERIMBANG VARIABEL KUALITAS PRODUK (X1)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	150	1	5	4.30	.841
KP2	150	3	5	4.60	.568
KP3	150	3	5	4.41	.716
KP4	150	1	5	4.55	.691
KP5	150	1	5	4.50	.784
KP6	150	1	5	4.21	.869
KP7	150	1	5	4.13	.869
KP8	150	1	5	3.94	.936
KP9	150	1	5	4.04	.842
KP10	150	1	5	3.95	.944
KP11	150	1	5	4.17	.847
KP12	150	2	5	4.24	.783
KP	150	2.83	5.00	4.2533	.52054
Valid N (listwise)	150				

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 13

DATA KUESIONER

VARIABEL KEPUASAAN PELANGGAN (X2)

No	Kepuasan Pelanggan 1	Kepuasan Pelanggan 2	Kepuasan Pelanggan 3	Kepuasan Pelanggan 4	Kepuasan Pelanggan 5	Total
1	5	5	4	3	2	19
2	4	4	3	4	4	19
3	5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	3	2	15
5	5	5	1	1	3	15
6	4	3	3	3	3	16
7	5	5	5	5	5	25
8	4	2	2	2	2	12
9	4	4	4	3	3	18
10	5	5	5	5	5	25
11	4	3	3	3	3	16
12	4	4	4	3	3	18
13	4	3	3	3	3	16
14	5	4	4	4	4	21
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	3	5	3	21
17	4	4	5	4	4	21
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	3	4	19
21	4	4	5	5	4	22
22	4	3	5	3	3	18
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	3	19
25	4	4	2	2	2	14
26	3	3	3	3	3	15
27	5	4	5	3	3	20
28	4	3	3	3	2	15
29	5	4	4	1	3	17
30	3	3	4	4	2	16
31	4	4	3	3	3	17
32	5	5	5	5	4	24
33	5	4	4	4	4	21
34	5	4	3	4	3	19
35	3	3	4	3	3	16

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan 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.



36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	2	2	1	11
38	4	5	5	5	1	20
39	3	3	2	1	1	10
40	5	5	5	5	1	21
41	5	4	5	2	2	18
42	4	4	4	4	3	19
43	3	3	3	3	3	15
44	5	5	5	5	5	25
45	3	3	3	3	1	13
46	5	4	5	3	5	22
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	3	4	19
50	5	4	5	5	3	22
51	5	4	5	3	2	19
52	5	4	4	3	4	20
53	5	3	5	5	2	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	2	2	1	3	12
56	5	4	5	5	5	24
57	4	4	5	3	2	18
58	5	4	4	3	4	20
59	3	2	3	3	3	14
60	4	4	4	4	3	19
61	5	4	4	4	3	20
62	4	4	4	4	4	20
63	3	3	2	2	2	12
64	5	3	2	2	1	13
65	5	5	5	5	5	25
66	5	4	5	4	3	21
67	5	5	5	3	3	21
68	4	2	2	2	2	12
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	3	3	21
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	4	3	22
73	5	2	3	3	3	16
74	5	5	5	3	3	21
75	3	5	3	3	3	17
76	5	4	4	3	4	20
77	4	4	5	5	2	20

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	2	4	2	2	14
79	4	5	4	4	4	21
80	4	3	3	2	3	15
81	5	5	5	4	3	22
82	5	5	5	4	3	22
83	5	5	5	5	5	25
84	4	4	3	3	3	17
85	4	3	4	4	4	19
86	4	4	4	4	4	20
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	5	3	2	18
89	4	5	5	4	3	21
90	3	3	3	3	2	14
91	3	3	2	2	1	11
92	4	5	5	4	4	22
93	5	4	4	3	2	18
94	4	4	3	3	3	17
95	3	4	5	4	3	19
96	4	5	5	4	4	22
97	5	4	4	4	3	20
98	4	2	2	1	2	11
99	4	3	3	3	4	17
100	5	4	5	4	4	22
101	4	4	3	4	4	19
102	2	4	3	4	3	16
103	5	5	5	4	1	20
104	4	2	3	3	3	15
105	3	3	1	4	1	12
106	5	5	5	5	5	25
107	2	2	1	1	1	7
108	4	4	4	3	4	19
109	5	4	4	3	4	20
110	4	4	4	3	4	19
111	4	4	3	2	3	16
112	4	4	4	4	4	20
113	3	3	3	3	3	15
114	4	2	4	4	1	15
115	4	4	4	4	4	20
116	3	4	3	1	2	13
117	5	5	3	3	3	19
118	4	3	3	3	3	16
119	3	1	2	2	4	12

1. Dilarang meluangkan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan pihak lain untuk menyalin, memperbanyak, atau menyebarkan 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.



120	4	4	4	4	2	18
121	5	5	5	4	5	24
122	5	5	4	2	2	18
123	5	4	3	3	2	17
124	4	3	3	3	3	16
125	4	4	4	3	2	17
126	5	4	4	3	4	20
127	4	4	5	5	5	23
128	3	2	2	2	1	10
129	5	4	4	4	4	21
130	5	4	5	4	4	22
131	3	2	2	3	3	13
132	5	5	1	1	1	13
133	3	3	3	3	3	15
134	5	5	4	5	5	24
135	3	3	4	3	2	15
136	3	4	4	4	3	18
137	5	4	5	4	3	21
138	5	5	5	4	4	23
139	4	5	5	2	1	17
140	4	4	5	4	4	21
141	4	4	2	2	2	14
142	4	4	4	4	4	20
143	3	4	5	4	4	20
144	5	4	4	4	5	22
145	4	4	4	5	5	22
146	5	4	4	3	4	20
147	3	3	3	3	3	15
148	4	4	4	4	4	20
149	5	1	4	3	5	18
150	4	4	4	3	3	18

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

1. Dilarang menyalin, mendistribusikan, atau menjual kembali secara elektronik atau cetak 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.

LAMPIRAN 14

HASIL OUTPUT UJI RATA – RATA TERIMBANG VARIABEL KEPUASAAN PELANGGAN (X2)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KepuasanPelanggan1	150	2	5	4.22	.767
KepuasanPelanggan2	150	1	5	3.87	.939
KepuasanPelanggan3	150	1	5	3.85	1.077
KepuasanPelanggan4	150	1	5	3.44	1.065
KepuasanPelanggan5	150	1	5	3.19	1.163
KepuasanPelanggan	150	1.40	5.00	3.7147	.77524
Valid N (listwise)	150				

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tidak Cipta Diturunkan/Orisinal/Orisinal

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 15

DATA KUESIONER

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X3)

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

© 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 menggunakan 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.

38	2	4	2	1	3	3	15
39	4	3	3	4	2	3	19
40	5	5	3	4	5	5	27
41	4	5	5	5	5	5	29
42	5	4	4	3	3	3	22
43	3	3	3	3	3	3	18
44	5	5	5	5	5	5	30
45	3	4	4	4	3	3	21
46	5	4	4	5	5	4	27
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	3	4	4	4	4	23
49	3	4	5	3	4	4	23
50	5	5	5	4	5	5	29
51	4	4	5	4	4	4	25
52	2	3	3	4	4	5	21
53	5	4	4	5	3	4	25
54	4	4	4	4	4	4	24
55	2	4	2	3	4	3	18
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	5	5	5	5	28
58	5	4	5	5	5	5	29
59	3	3	3	4	3	4	20
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	4	3	5	27
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	5	5	4	4	26
64	4	4	3	5	5	5	26
65	5	5	5	5	5	5	30
66	4	4	5	5	4	5	27
67	4	4	4	3	3	4	22
68	4	3	3	3	4	3	20
69	5	5	5	5	5	5	30
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	5	4	4	5	5	27
73	3	4	4	4	3	4	22
74	4	4	4	5	4	4	25
75	3	4	4	4	4	4	23
76	5	4	5	4	4	4	26
77	5	4	4	4	4	4	25
78	3	4	4	4	4	4	23
79	4	4	4	3	4	4	23



© 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.

80	5	4	4	4	3	3	23
81	3	4	5	5	5	5	27
82	5	5	5	5	5	5	30
83	5	4	5	4	4	5	27
84	5	5	5	4	4	4	27
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	5	4	4	4	25
87	1	5	5	5	5	5	26
88	4	4	4	4	3	3	22
89	3	4	4	2	3	3	19
90	3	3	3	4	4	4	21
91	3	4	4	4	3	3	21
92	5	5	4	4	3	3	24
93	4	4	5	4	3	5	25
94	4	4	4	5	4	4	25
95	5	5	3	4	5	4	26
96	3	5	5	4	4	4	25
97	4	3	4	4	4	4	23
98	2	4	4	3	4	3	20
99	4	4	4	3	4	4	23
100	5	5	4	4	4	4	26
101	5	5	5	5	5	5	30
102	4	3	4	3	4	3	21
103	5	5	5	5	5	3	28
104	5	5	5	5	3	3	26
105	4	5	4	4	5	4	26
106	5	5	5	5	5	5	30
107	2	4	4	4	4	4	22
108	4	4	4	4	4	4	24
109	5	5	5	5	4	4	28
110	2	5	3	5	5	5	25
111	2	3	3	3	4	3	18
112	4	4	4	4	4	4	24
113	5	5	4	4	5	3	26
114	3	3	4	4	3	3	20
115	4	4	4	3	3	4	22
116	3	4	2	3	4	4	20
117	4	5	4	5	5	4	27
118	4	4	4	4	3	4	23
119	2	3	4	3	3	3	18
120	2	4	3	4	3	4	20
121	4	4	5	5	4	5	27



122	4	5	5	4	5	5	28
123	4	5	3	4	4	3	23
124	4	4	4	4	4	4	24
125	4	4	3	4	4	4	23
126	4	4	5	5	4	5	27
127	5	5	4	4	5	4	27
128	4	4	4	3	3	4	22
129	5	4	5	4	5	4	27
130	4	4	5	3	4	5	25
131	4	4	4	4	4	4	24
132	4	5	5	5	4	1	24
133	3	3	3	3	3	3	18
134	5	5	5	4	3	4	26
135	3	2	3	3	3	3	17
136	4	3	2	4	4	3	20
137	4	4	4	4	5	5	26
138	4	4	4	5	5	4	26
139	4	5	3	3	2	4	21
140	4	5	5	5	4	4	27
141	4	4	4	4	4	4	24
142	4	4	4	4	4	4	24
143	5	4	4	5	4	4	26
144	5	5	4	4	5	4	27
145	4	5	5	5	4	4	27
146	5	5	5	5	5	5	30
147	4	4	4	4	4	4	24
148	4	4	4	4	4	4	24
149	5	5	5	5	5	5	30
150	4	4	4	4	5	4	25

© 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.

LAMPIRAN 16

HASIL OUTPUT UJI RATA – RATA TERIMBANG VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X3)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	150	1	5	3.99	.901
KL2	150	2	5	4.22	.722
KL3	150	2	5	4.17	.789
KL4	150	1	5	4.14	.769
KL5	150	2	5	4.08	.790
KL6	150	1	5	4.09	.785
KL	150	2.50	5.00	4.1144	.59269
Valid N (listwise)	150				

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 17

DATA KUESIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

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

© 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.



© 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.

36	3	2	2	2	2	2	13
37	4	2	3	2	2	2	15
38	5	5	5	4	2	1	22
39	4	3	5	1	1	1	15
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	5	4	5	5	29
42	4	4	4	3	3	2	20
43	3	3	3	3	3	3	18
44	5	5	5	3	3	3	24
45	3	1	2	3	2	1	12
46	5	5	5	5	5	3	28
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	3	4	3	4	4	22
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	4	4	3	3	24
52	4	5	4	5	2	5	25
53	5	3	4	5	5	3	25
54	4	4	4	4	4	3	23
55	3	3	4	2	1	2	15
56	5	5	5	4	4	3	26
57	5	2	5	4	5	4	25
58	4	5	4	4	4	3	24
59	4	2	2	2	2	2	14
60	5	4	4	5	5	2	25
61	5	5	3	5	5	5	28
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	3	3	3	3	2	18
64	4	2	3	1	1	2	13
65	5	5	5	5	5	5	30
66	4	4	5	4	4	4	25
67	5	3	4	5	5	4	26
68	4	4	4	5	4	4	25
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	3	4	4	4	4	23
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	4	5	4	5	4	27
73	4	2	3	3	3	3	18
74	5	3	5	4	3	4	24
75	3	4	5	3	3	3	21
76	5	4	5	4	4	4	26
77	5	4	4	5	5	5	28



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

78	3	2	3	2	3	3	16
79	4	3	4	4	4	3	22
80	4	4	3	2	1	3	17
81	4	4	4	4	4	3	23
82	5	5	5	3	3	3	24
83	5	5	5	5	5	5	30
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	3	4	3	4	4	22
86	4	2	4	4	5	4	23
87	5	5	5	5	5	5	30
88	4	4	4	4	3	3	22
89	4	2	4	4	4	4	22
90	3	2	2	3	3	3	16
91	3	2	2	2	2	2	13
92	4	4	5	4	4	4	25
93	4	2	3	3	2	2	16
94	3	4	4	3	3	3	20
95	4	5	4	3	4	5	25
96	5	4	4	4	5	4	26
97	5	2	4	3	4	4	22
98	2	5	3	2	2	2	16
99	3	4	4	4	3	3	21
100	4	5	4	4	5	5	27
101	3	5	3	4	4	4	23
102	3	3	3	4	2	4	19
103	5	3	5	5	5	3	26
104	4	3	3	3	2	2	17
105	4	4	3	2	1	1	15
106	5	5	5	5	5	5	30
107	2	2	2	1	2	1	10
108	4	4	4	4	4	4	24
109	4	4	5	3	4	4	24
110	4	3	4	3	3	2	19
111	3	3	4	3	3	3	19
112	4	4	4	4	4	4	24
113	3	3	3	3	3	3	18
114	5	3	4	4	4	3	23
115	4	2	5	1	2	2	16
116	3	1	4	2	2	2	14
117	4	5	5	5	5	5	29
118	3	3	3	3	3	2	17
119	3	2	2	2	2	2	13

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.



120	4	4	4	3	4	4	23
121	4	3	2	5	5	4	23
122	5	5	5	2	2	1	20
123	4	2	3	3	3	2	17
124	3	2	3	3	3	2	16
125	4	3	4	4	3	3	21
126	4	4	4	4	4	4	24
127	4	4	4	4	4	5	25
128	3	4	2	2	2	2	15
129	4	4	4	4	4	4	24
130	4	4	4	5	5	5	27
131	4	2	2	2	2	2	14
132	5	5	5	1	1	1	18
133	3	3	3	3	3	3	18
134	4	5	4	5	5	5	28
135	3	3	4	4	3	3	20
136	3	3	3	3	3	3	18
137	4	4	5	5	5	5	28
138	5	5	5	5	5	3	28
139	4	2	4	4	2	1	17
140	5	4	4	4	4	1	22
141	4	3	3	2	3	2	17
142	5	5	5	5	5	5	30
143	5	4	3	4	5	4	25
144	5	4	5	5	5	4	28
145	4	5	5	4	5	4	27
146	4	4	4	4	4	4	24
147	4	3	4	3	4	3	21
148	4	4	4	4	4	4	24
149	5	1	1	3	1	1	12
150	4	3	4	4	4	3	22

© 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.

LAMPIRAN 18

HASIL OUTPUT UJI RATA – RATA TERIMBANG VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	150	2	5	4.14	.733
P2	150	1	5	3.65	1.068
P3	150	1	5	3.89	.942
P4	150	1	5	3.57	1.137
P5	150	1	5	3.59	1.188
P6	150	1	5	3.33	1.202
LP	150	1.67	5.00	3.6967	.83257
Valid N (listwise)	150				

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 19

HASIL OUTPUT UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.44524020
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.084
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004 ^c

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

LAMPIRAN 20

HASIL OUTPUT UJI HETEROSKEDASTISITAS

Correlations

			KP	KL	Kepuasan Pelanggan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	KP	Correlation Coefficient	1.000	.670**	.594**	.031
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.709
		N	150	150	150	150
	KL	Correlation Coefficient	.670**	1.000	.596**	.052
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.524
		N	150	150	150	150
	KepuasanPelanggan	Correlation Coefficient	.594**	.596**	1.000	.058
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.483
		N	150	150	150	150
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.031	.052	.058	1.000
		Sig. (2-tailed)	.709	.524	.483	.
		N	150	150	150	150

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

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Hak Cipta milik IBI KKG (Institute of Business Informatika Kwik Kian Gie)

LAMPIRAN 21

HASIL OUTPUT UJI MULTIKOLINEARITAS, UJI T, DAN PERSAMAAN REGRESI

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-.147	.313				-.470
KL	.120	.102	.075	1.181	.240	.481	2.077
KP	.063	.087	.045	.724	.470	.506	1.977
KepuasanPelanggan	.827	.062	.770	13.334	.000	.588	1.701

a. Dependent Variable: LP

LAMPIRAN 22

HASIL OUTPUT UJI OTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.845 ^a	.714	.708	.44979	1.915

a. Predictors: (Constant), KepuasanPelanggan, KL, KP

b. Dependent Variable: LP

LAMPIRAN 23

HASIL OUTPUT UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.744	3	24.581	121.502	.000 ^b
	Residual	29.538	146	.202		
	Total	103.282	149			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), KepuasanPelanggan, KL, KP

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 24

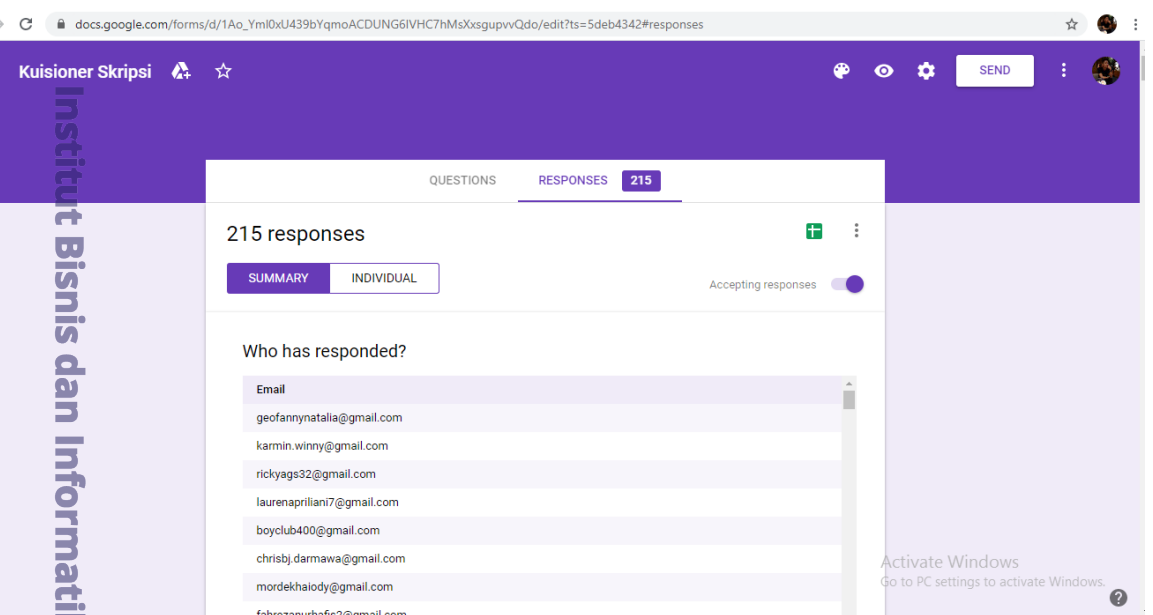
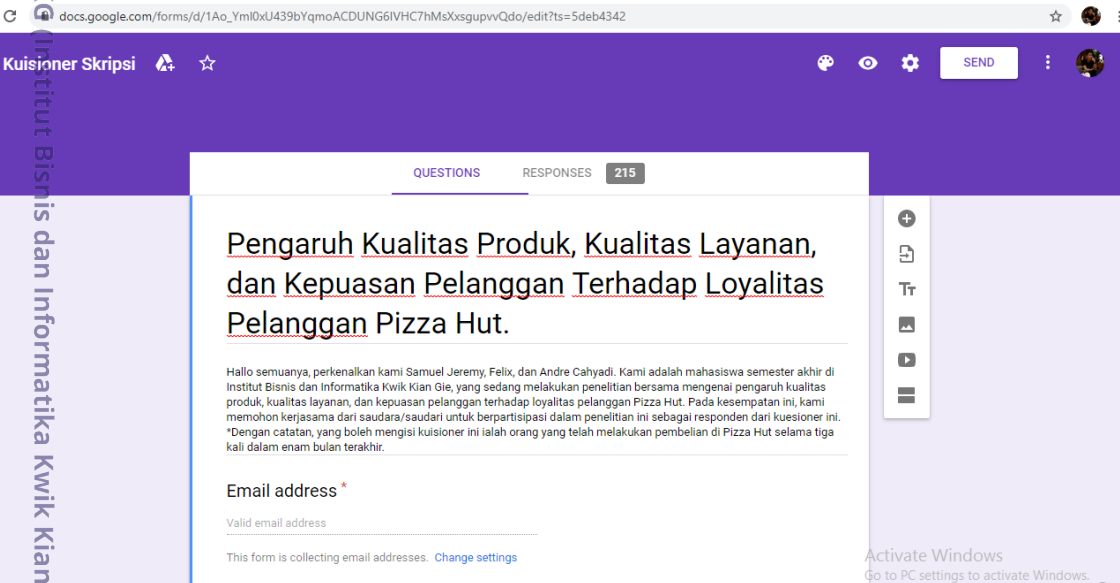
ALAMAT WEB DAN SCREENSHOT GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciZAn-SkaP836zqhQssaarho0AFbRciR7IbDyJmVvKfPA3PKw/viewform?vc=0&c=0&w=1>

© 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.





SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Felix

Program Studi : Pro Ilmu Administrasi Bisnis

NIM : 79160411

Alamat Lengkap : Jl. Rambutan Barat 5 no 33B

Kode pos : .11470

Telp Kantor : -

Telp Rumah : -

No. HP : 08778696618

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. 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, ~~Jakarta~~ 9 Januari 2019

Yang membuat pernyataan

Felix

(Nama Lengkap)

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



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Felix

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

NIM : 79160441

Alamat Lengkap : Jl. Rambutan Barat 5 no 33B

Kode pos : 11470

Telp Kantor : -

Telp Rumah : -

No. HP : 087706296618

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, ~~Januari~~ 9 Januari 2019

Yang membuat pernyataan

Felix
(Nama Lengkap)

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

Dilarang menyalin, mengutip, atau menyalin 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 IBI BKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI BKKG.