

LAMPIRAN

© 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 1

PRA KUESIONER

Dengan Hormat,

Kepada saudara/i responden, saya Jessica Natania selaku mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Marketing sedang melakukan penelitian untuk menyusun tugas akhir mengenai “Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kafe EXCELSO di Mall Kelapa Gading”. saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut ini. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda pilih

2. Keterangan pilihan jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

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



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



Profil Responden

1. Alamat Email :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Usia :
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-30 tahun
 - c. 31-37 tahun
 - d. \geq 38 tahun
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Karyawan
 - d. Lainnya
6. Pernah membeli dan mengonsumsi kopi di kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading
 - a. Pernah
 - b. Tidak Pernah (stop sampai disini, terima kasih)
7. Berapa kali anda mengonsumsi kopi di kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading :
 - a. 2 kali dalam sebulan
 - b. 3 kali dalam sebulan
 - c. 4 kali dalam sebulan
 - d. lebih dari 4 kali dalam sebulan
8. Dari mana anda mengetahui / mendapat informasi mengenai kafe EXCELSO ?
 - a. Dari teman
 - b. Dari keluarga
 - c. Dari media sosial
 - d. Melihat secara langsung

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



PERNYATAAN

I. KUALITAS PRODUK

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Performance (Kinerja)						
1.	Kopi yang ditawarkan kafe EXCELSO memiliki cita rasa yang sedap					
2.	Kopi yang ditawarkan kafe EXCELSO memiliki aroma yang harum.					
Features (fitur)						
3.	Pilihan minuman kopi yang ditawarkan kafe EXCELSO bervariasi					
Reliability (kehandalan)						
4.	Rasa dari kopi yang ditawarkan selau konsisten dari waktu ke waktu.					
Conformance (Kesesuaian)						
5.	Rasa dari kopi yang disajikan memiliki komposisi yang sesuai dengan yang tertulis di dalam menu					
Serviceability (kemampuan melayani)						
6.	Kesalahan kopi yang tidak sesuai dapat diperbaiki dengan cepat.					
Aesthetics (estetika)						
7.	Cara penyajian kopi yang menarik.					
8.	Kopi yang ditawarkan memiliki rasa yang unik.					
Perceived quality (kesan kualitas)						
9.	Produk kopi yang ditawarkan kafe EXCELSO berkualitas baik.					

© 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.



II. KUALITAS LAYANAN

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Tangibles (bukti fisik)						
1.	Kafe EXCELSO memiliki desain tempat yang menarik secara visual.					
2.	Penampilan karyawan kafe EXCELSO rapih.					
Reliability (kepercayaan)						
3.	Kafe EXCELSO memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan.					
4.	Karyawan kafe EXCELSO mampu menangani masalah pelanggan dengan baik.					
5.	Kafe EXCELSO menyediakan layanan sesuai dengan sistem operasional yang dijanjikan.					
6.	Karyawan kafe EXCELSO memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal.					
Responsiveness (daya tanggap)						
7.	Karyawan kafe EXCELSO memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan.					
8.	Karyawan kafe EXCELSO melayani pelanggan dengan cepat.					
9.	Karyawan kafe EXCELSO bersedia membantu pelanggan.					
10.	Karyawan kafe EXCELSO siap untuk menanggapi keluhan pelanggan.					
Assurance (jaminan)						
11.	Karyawan kafe EXCELSO dapat dipercaya oleh pelanggan.					
12.	Karyawan kafe EXCELSO bersikap sopan secara konsisten.					
13.	Karyawan kafe EXCELSO memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pelanggan.					
Empathy (empati)						
14.	Karyawan kafe EXCELSO memberikan perhatian individu kepada pelanggan					
15.	Karyawan kafe EXCELSO peduli kepada tiap pelanggan					
16.	Kafe EXCELSO memahami apa yang pelanggan inginkan					

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hal. Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



III. KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Produk & service features						
1.	Saya puas dengan produk kopi yang ditawarkan kafe EXCELSO					
2.	Saya puas dengan layanan yang di berikan kafe EXCELSO					
Customer emotion						
3.	Saya senang dengan produk kopi kafe EXCELSO yang memuaskan.					
4.	Saya senang dengan layanan yang di berikan Kafe EXCELSO karena memuaskan.					
Attributions for service success or failure						
5.	Saya puas dengan adanya berbagai macam cara pembayaran yang disediakan oleh Kafe EXCELSO.					
Perseption of equity or fairness						
6.	Saya puas dengan kafe EXCELSO karena produk yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan					
7.	Saya puas dengan kafe EXCELSO karena layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan					
Other customer, family members, and co-workers						
8.	Saya puas dengan Kafe EXCELSO karena pengalaman yang di dapat sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari pelanggan lain.					

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. 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 Kualitas Produk (X1)

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	T.KP
1	4	4	5	3	4	5	4	5	5	39
2	5	5	4	3	3	5	3	3	5	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
6	5	5	4	4	5	4	4	5	5	41
7	5	5	5	5	4	5	4	5	5	43
8	4	4	3	3	4	5	4	4	5	36
9	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
10	5	4	5	4	4	5	4	3	4	38
11	4	4	5	5	5	4	4	3	4	38
12	5	4	4	5	4	4	4	4	3	37
13	4	4	2	3	3	5	2	3	4	30
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
19	5	5	3	4	4	4	4	4	4	37
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
21	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
22	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
25	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
26	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
30	3	3	4	4	3	4	4	4	5	34

© Hak cipta milik IBIKKG (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

Data Pra Kuesioner Kualitas Layanan (X2)

NO	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
8	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
10	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	5	4	3	3	1	3	4	3	4
14	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
15	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
22	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
25	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
26	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	3	5	4	2	4	5	5

© Hak cipta milik IBIKKG (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 3 (lanjutan)

Data Pra Kuesioner Kualitas Layanan (X2)

KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	T.KL
4	5	4	3	4	3	64
5	5	5	5	5	5	80
3	3	3	3	3	3	48
4	4	4	4	3	3	61
3	3	3	2	3	3	47
5	4	4	4	4	4	70
4	5	4	5	5	5	76
4	4	4	5	4	4	65
4	4	3	3	3	3	55
4	4	4	3	4	4	64
4	4	5	4	4	4	65
4	4	4	4	3	4	62
3	3	4	4	4	3	55
4	4	3	2	2	3	53
3	3	4	3	3	3	54
5	5	5	4	4	5	75
4	4	4	4	4	4	65
4	4	3	4	3	4	62
4	4	4	4	4	4	64
3	4	4	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	59
4	5	5	5	4	5	75
4	4	3	4	4	4	63
4	4	4	4	5	4	70
5	4	4	5	4	4	71
5	3	3	3	4	5	68
4	4	4	4	4	4	64
4	3	3	4	4	4	59
4	3	4	3	3	3	60
4	4	4	4	5	5	67

© 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 4

Data Pra Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

N	KPU1	KPU2	KPU3	KPU4	KPU5	KPU6	KPU7	KPU8	T.KPU
1	4	4	5	4	4	3	4	4	32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	4	4	4	4	3	3	3	28
5	3	4	3	4	4	3	3	4	28
6	5	4	5	4	5	5	4	4	36
7	5	5	4	5	4	5	5	4	37
8	4	4	4	4	4	3	4	4	31
9	4	4	4	4	3	4	4	3	30
10	4	4	5	5	4	4	4	4	34
11	4	4	4	4	5	4	4	4	33
12	4	4	5	3	4	5	4	4	33
13	4	3	3	3	2	4	4	3	26
14	4	4	4	3	5	3	4	3	30
15	4	3	4	3	4	3	3	4	28
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	4	4	4	4	4	4	4	33
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	4	5	5	5	5	4	4	37
21	4	3	4	4	4	3	3	3	28
22	5	5	5	5	5	4	5	5	39
23	5	5	4	4	4	3	3	4	32
24	5	5	4	5	4	5	5	5	38
25	4	4	5	4	5	3	4	4	33
26	3	3	3	3	3	3	4	5	27
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	3	4	4	5	5	5	4	4	34
29	4	4	4	4	4	4	4	3	31
30	3	4	4	4	5	1	3	4	28

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

Hak Cipta Ditindungi 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.



Lampiran 5

Hasil Output Uji Validitas 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	32.2667	17.375	.560	.866
KP2	32.3667	16.792	.634	.860
KP3	32.2667	16.685	.591	.864
KP4	32.3333	17.540	.523	.870
KP5	32.5000	17.707	.586	.864
KP6	32.1667	17.040	.620	.861
KP7	32.4667	16.602	.706	.854
KP8	32.4333	15.978	.735	.850
KP9	32.1333	17.430	.585	.864

Lampiran 6

Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	59.4667	54.602	.720	.930
KL2	59.4000	56.317	.557	.934
KL3	59.6000	54.110	.823	.928
KL4	59.7000	54.631	.682	.931
KL5	59.4667	53.982	.678	.931
KL6	59.7333	52.823	.664	.932
KL7	59.6667	57.057	.458	.936
KL8	59.6667	55.678	.653	.932
KL9	59.4667	54.947	.748	.929
KL10	59.5333	56.395	.637	.932
KL11	59.6000	56.248	.650	.932
KL12	59.6667	55.402	.683	.931
KL13	59.7333	56.202	.607	.933
KL14	59.8000	53.614	.683	.931
KL15	59.8000	54.579	.685	.931
KL16	59.7000	53.528	.795	.928

© 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 7

Hasil Output Uji Validitas Variabel Kepuasan 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
KPU1	28.1000	13.334	.686	.854
KPU2	28.1667	13.592	.758	.849
KPU3	28.0333	13.826	.656	.858
KPU4	28.1333	13.292	.721	.850
KPU5	28.0333	14.102	.490	.875
KPU6	28.4000	12.593	.570	.874
KPU7	28.2667	13.513	.741	.849
KPU8	28.2667	14.271	.564	.866

Lampiran 8

Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	9

Lampiran 9

Hasil Output Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	16

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Lampiran 10

Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	8

Lampiran 11

KUESIONER

Section 1 of 5

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading

Kuesioner ini ditujukan kepada individu yang sudah pernah membeli dan mengonsumsi produk dari kafe Excelso Kelapa Gading

Nama *

Short answer text

Section 2 of 5

Kualitas Produk Kopi Kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading

Petunjuk: Berikan penilaian pada pernyataan dibawah sesuai dengan jawaban anda pada tabel dibawah ini

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat Setuju (SS)

1. Kopi yang ditawarkan kafe Excelso memiliki cita rasa yang sedap

STS 1 2 3 4 5 SS

2. Kopi yang ditawarkan kafe Excelso memiliki aroma yang harum

1 2 3 4 5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 11 (lanjutan)

KUESIONER

Section 3 of 5

Kualitas Layanan Kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading

Petunjuk: Berikan penilaian pada pernyataan dibawah sesuai dengan jawaban anda pada tabel dibawah ini

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat Setuju (SS)

1. Kafe Excelso memiliki desain tempat yang menarik secara visual

STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Section 4 of 5

Kepuasan Pelanggan Kopi Kafe EXCELSO Mall Kelapa Gading

Petunjuk: Berikan penilaian pada pernyataan dibawah sesuai dengan jawaban anda pada tabel dibawah ini

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat Setuju (SS)

1. Saya puas dengan produk kopi yang ditawarkan kafe Excelso *

STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS
-----	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

© 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.

Lampiran 12

Data Profil Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
2	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
3	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan
4	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
5	Wanita	17 - 23 Tahun	Pelajar
6	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
7	Pria	17 - 23 Tahun	Pelajar
8	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
9	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan
10	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
11	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
12	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
13	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
14	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
15	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
16	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
17	Wanita	≥ 38 Tahun	Karyawan
18	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
19	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
20	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
21	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
22	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
23	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
24	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
25	Wanita	17 - 23 Tahun	Pelajar
26	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
27	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
28	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
29	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
30	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
31	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan
32	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
33	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
34	Wanita	24 - 30 Tahun	Mahasiswa
35	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
36	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
37	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
38	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
39	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instituit 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 12 (lanjutan)

Data Profil Responden

40	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
41	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
42	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
43	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
44	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
45	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
46	Pria	17 - 23 Tahun	Pelajar
47	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
48	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
49	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
50	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
51	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
52	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
53	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
54	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
55	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
56	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
57	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
58	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
59	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
60	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
61	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
62	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
63	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
64	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
65	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
66	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
67	Wanita	17 - 23 Tahun	Karyawan
68	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
69	Pria	24 - 30 Tahun	Karyawan
70	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
71	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
72	Wanita	≥ 38 Tahun	Karyawan
73	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
74	Pria	≥ 38 Tahun	Lainnya
75	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
76	Wanita	31 - 37 Tahun	Karyawan
77	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
78	Wanita	≥ 38 Tahun	Karyawan
79	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instititut 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 12 (lanjutan)

Data Profil Responden

80	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
81	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
82	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
83	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan
84	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
85	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
86	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
87	Wanita	17 - 23 Tahun	Karyawan
88	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
89	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
90	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
91	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
92	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
93	Pria	24 - 30 Tahun	Karyawan
94	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
95	Wanita	≥ 38 Tahun	Karyawan
96	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
97	Wanita	17 - 23 Tahun	Karyawan
98	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
99	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
100	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan
101	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
102	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
103	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
104	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
105	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
106	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
107	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
108	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
109	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
110	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
111	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
112	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
113	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
114	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
115	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
116	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
117	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
118	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
119	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instituit 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 12 (lanjutan)

Data Profil Responden

120	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
121	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
122	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
123	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
124	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
125	Pria	17 - 23 Tahun	Karyawan
126	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
127	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
128	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
129	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
130	Pria	≥ 38 Tahun	Karyawan
131	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
132	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
133	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
134	Wanita	17 - 23 Tahun	Karyawan
135	Pria	24 - 30 Tahun	Karyawan
136	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
137	Pria	17 - 23 Tahun	Part timer
138	Wanita	17 - 23 Tahun	Pelajar
139	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
140	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
141	Wanita	17 - 23 Tahun	Pelajar
142	Wanita	17 - 23 Tahun	Karyawan
143	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
144	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
145	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
146	Wanita	24 - 30 Tahun	Karyawan
147	Pria	17 - 23 Tahun	Pelajar
148	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
149	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
150	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
151	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
152	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
153	Pria	24 - 30 Tahun	Karyawan
154	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
155	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
156	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
157	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
158	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
159	Pria	24 - 30 Tahun	Karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instituit 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 12 (lanjutan)

Data Profil Responden

160	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
161	Pria	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
162	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
163	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
164	Wanita	17 - 23 Tahun	Mahasiswa
165	Wanita	17 - 23 Tahun	Karyawan

Lampiran 13

Hasil Output Profil Responden (Jenis Kelamin)

JK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	79	47.9	47.9	47.9
Wanita	86	52.1	52.1	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Lampiran 14

Hasil Output Profil Responden (Usia)

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-23 thn	137	83.0	83.0	83.0
24-30 thn	14	8.5	8.5	91.5
31-37	1	.6	.6	92.1
≥38	13	7.9	7.9	100.0
Total	165	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 15

Hasil Output Profil Responden (Pekerjaan)

		PEKERJAAN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	7	4.2	4.2	4.2
	Mahasiswa	116	70.3	70.3	74.5
	Karyawan	40	24.2	24.2	98.8
	Lainnya	2	1.2	1.2	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran 16

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Produk (X1)

		Kualitas Produk																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	37	5	5	3	3	3	4	4	5	4
3	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	38	4	4	3	3	4	2	2	4	3
4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	39	5	5	5	4	5	4	5	4	5
5	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	40	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	41	5	5	5	5	5	3	4	5	5
7	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	5	5	5	4	4	5	5
10	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	45	3	2	3	5	3	5	2	3	4
11	4	4	4	4	3	2	5	4	5	5	46	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	48	4	5	4	4	5	4	4	4	5
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	49	4	4	5	4	5	4	4	4	5
15	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	50	5	4	5	4	5	4	3	5	5
16	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	52	4	3	4	3	4	3	4	5	4
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	53	5	5	4	4	4	4	4	5	5
19	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	54	3	4	3	3	3	3	4	4	3
20	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	55	4	3	3	3	4	3	3	3	4
21	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	56	3	4	3	4	4	2	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	57	4	4	4	4	4	4	4	5	5
23	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	58	5	1	3	3	4	4	5	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	4	4	2	4	4	5	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	60	4	4	3	4	4	4	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	3	4	3	3	4	3	4	4	4
27	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	63	5	4	5	3	3	4	4	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	64	4	4	4	4	4	5	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	66	4	3	3	3	3	3	2	3	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67	5	4	4	3	4	4	4	5	5
33	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	68	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	70	4	3	3	4	4	4	3	4	4

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

Hak Cipta Dititipkan Kepada IBIKKG

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



Lampiran 16 (Lanjutan)

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Produk (X1)

		Kualitas Produk																	
NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
106	4	4	4	4	4	5	4	4	4	106	4	4	4	4	4	5	4	4	4
107	4	4	4	4	5	4	4	4	4	107	4	4	4	4	5	4	4	4	5
108	5	4	3	4	4	4	4	5	4	108	5	4	3	4	4	4	4	3	4
109	5	5	4	5	4	4	5	5	5	109	5	5	4	5	4	4	5	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	3	3	3	3	3	4	3	111	4	3	3	3	3	5	4	3	4
112	5	4	4	4	4	4	4	4	4	112	5	4	4	4	5	4	4	5	5
113	3	4	4	4	4	4	4	4	5	113	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	3	5	114	4	4	4	4	4	4	2	2	3
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	115	3	4	4	4	4	3	3	4	4
116	3	4	3	4	5	3	5	4	4	116	3	4	3	4	5	3	5	4	3
117	4	4	3	4	4	4	4	4	4	117	4	4	3	4	4	3	3	4	3
118	4	5	5	5	4	4	4	4	4	118	4	5	5	5	4	5	5	4	5
119	4	3	4	4	4	1	5	5	5	119	4	3	4	4	3	4	3	4	5
120	4	3	4	3	3	4	4	4	4	120	4	3	4	3	4	3	4	4	3
121	3	4	3	4	3	3	4	4	4	121	3	4	3	4	4	3	4	3	4
122	4	4	4	3	3	3	3	3	4	122	4	4	4	3	4	4	4	4	3
123	5	5	4	4	4	4	4	4	4	123	5	5	4	4	5	4	4	5	4
124	5	4	4	5	4	4	4	4	4	124	5	4	4	5	4	4	5	4	4
125	4	5	5	5	4	4	4	4	4	125	4	5	5	5	4	4	4	4	4
126	5	5	4	5	4	5	4	4	4	126	5	5	4	5	4	5	4	5	5
127	5	4	5	4	5	5	5	5	5	127	5	4	5	4	5	5	5	5	5
128	5	4	4	5	5	4	5	4	5	128	5	4	4	5	5	5	5	5	5
129	4	5	5	4	5	5	4	5	4	129	4	5	5	4	5	5	5	5	5
130	4	5	4	5	4	4	4	4	4	130	4	5	4	5	4	5	4	4	5
131	5	4	3	5	5	4	5	5	4	131	5	4	3	5	5	4	5	5	4
132	5	4	5	4	5	4	4	4	4	132	5	4	5	4	5	4	4	5	4
133	5	4	5	4	5	4	4	4	4	133	5	4	5	4	5	4	4	5	4
134	4	4	3	3	3	4	4	4	4	134	4	4	3	3	3	4	3	4	4
135	4	5	5	4	5	5	4	5	5	135	4	5	5	4	5	5	4	5	5
136	5	5	5	5	5	4	5	5	5	136	5	5	5	5	5	4	5	5	5
137	4	4	5	4	5	5	4	4	5	137	4	4	5	4	5	5	4	4	5
138	4	5	4	5	4	4	4	4	4	138	4	5	4	5	4	4	4	5	4
139	4	5	4	5	4	4	4	5	5	139	4	5	4	5	4	5	4	5	5
140	4	3	4	4	4	3	3	3	3	140	4	3	4	4	4	3	3	3	4

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

Lampiran 16 (Lanjutan)

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Produk (X1)

NO.	Kualitas Produk								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
141	4	5	4	5	3	4	3	4	3
142	4	3	4	4	3	4	5	4	3
143	4	3	3	4	4	3	3	4	3
144	4	4	3	4	4	3	4	3	4
146	4	3	5	4	4	4	5	4	5
147	4	3	5	4	4	4	4	4	5
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	3	4	2	4	4	4
150	4	5	4	5	5	3	4	5	5
151	5	4	4	3	4	5	3	4	5
152	4	4	5	4	5	4	3	4	5
153	3	4	4	4	4	5	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	3	4
155	4	5	4	5	4	3	4	4	4
156	4	3	4	4	5	4	5	4	4
157	4	5	4	5	5	4	5	4	4
158	4	4	5	4	5	3	4	4	4
159	4	4	5	4	4	2	4	4	4
160	4	4	4	4	4	3	2	4	4
161	4	3	3	3	4	4	3	3	4
162	5	4	5	4	5	4	3	4	5
163	4	4	5	4	5	5	5	5	5
164	5	4	4	4	4	4	4	4	4
165	5	4	5	4	5	4	3	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 17

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X2)

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

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



Lampiran 17 (Lanjutan)

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X2)

No.	Kualitas Layanan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
67	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4
68	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
69	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
70	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	3	2	3	5	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
9	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4
10	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
14	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
16	5	1	3	3	4	4	5	4	2	2	4	3	3	1	4	3
17	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	2	4	4	3
22	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
25	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4

© Hak cipta milik IBIKKG (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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 17 (Lanjutan)

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X2)

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

© Hak cipta milik IBIKKG (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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 17 (Lanjutan)

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X2)

No.	Kualitas Layanan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
126	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
127	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	2
128	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
129	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	2	2
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
131	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3
132	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2
133	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
135	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
136	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4
137	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
138	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
139	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
145	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
146	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
147	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
148	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	3	4
149	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
150	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5
151	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
152	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
153	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
154	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
156	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
157	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
158	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
159	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
160	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
161	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5
162	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
163	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5
164	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4
165	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
168	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
169	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
170	3	4	2	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4

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



Lampiran 17 (Lanjutan)

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X2)

No.	Kualitas Layanan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
111	3	4	3	3	2	4	5	4	3	2	4	3	4	5	3	4
112	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
113	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4
114	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
115	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3
116	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
117	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	2	2	3	3
119	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
120	3	3	5	4	5	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4
151	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4
152	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3
153	5	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
154	1	4	4	4	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
155	5	4	5	4	5	1	4	5	1	5	4	4	4	5	4	4
156	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4
157	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
158	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	2	4	4
159	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	5	2	4	5
160	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4
161	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4
162	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4
163	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
164	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
165	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4

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

Lampiran 18

Data Kuesioner

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Kepuasan Pelanggan																
		1	2	3	4	5	6	7	8	NO.	1	2	3	4	5	6	7	8
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	1	3	5	4	5	4	4	2	5	36	4	3	4	3	4	3	4	5
	2	3	4	4	5	5	5	2	5	37	5	5	4	5	5	5	4	2
	3	2	5	4	4	5	4	3	2	38	4	3	3	4	2	3	3	3
	4	4	4	4	2	3	3	4	4	39	4	5	4	5	5	4	5	2
	5	2	2	2	3	3	2	2	3	40	4	5	4	4	4	5	4	5
	6	3	5	5	4	4	5	2	2	41	4	5	4	5	5	5	5	3
	7	2	5	5	5	5	4	2	5	42	5	5	5	5	5	5	5	3
	8	3	3	3	4	3	4	4	4	43	3	3	3	4	3	4	3	5
	9	4	4	5	4	5	5	5	4	44	4	4	4	4	4	4	4	3
	10	4	5	3	3	4	4	4	4	45	4	4	3	3	4	4	4	4
	11	5	4	5	4	4	4	5	4	46	4	4	4	4	4	4	4	3
	12	3	4	5	5	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	5
	13	3	4	4	4	4	4	4	4	48	5	5	4	4	4	5	4	5
	14	3	3	3	3	3	3	3	3	49	5	4	4	5	4	5	4	5
	15	5	3	3	4	4	4	4	3	50	4	5	5	5	5	5	5	3
	16	4	4	4	2	3	3	4	5	51	4	4	4	4	5	5	4	4
	17	5	2	5	2	3	2	5	4	52	5	4	4	4	3	4	4	3
	18	2	5	2	2	2	2	2	5	53	4	4	4	5	5	5	4	4
	19	4	2	3	4	4	4	4	2	54	3	3	3	3	4	4	4	4
	20	3	2	2	5	5	4	3	5	55	3	3	3	3	3	3	4	3
21	4	3	3	4	5	5	5	5	56	4	4	4	5	3	4	3	4	
22	4	4	3	3	3	3	3	3	57	4	4	5	4	5	4	5	4	
23	5	5	5	4	5	5	5	4	58	3	4	2	4	3	4	4	4	
24	5	5	5	5	5	5	5	3	59	3	4	3	4	4	4	4	3	
25	4	3	4	4	4	4	4	3	60	4	4	4	5	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	61	4	5	4	5	5	5	5	5	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	62	3	3	3	3	3	3	3	2	
28	5	4	4	4	5	4	3	3	63	4	4	3	4	4	4	3	5	
29	5	4	5	4	5	4	5	3	64	5	4	4	5	4	4	4	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	65	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	5	5	5	5	5	5	5	3	66	3	3	4	4	3	3	3	2	
32	5	4	4	4	5	5	4	5	67	4	4	5	4	4	4	4	5	
33	5	4	5	4	4	4	5	3	68	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	4	4	4	4	3	3	4	3	69	3	3	3	3	3	3	3	5	
35	3	4	3	4	4	3	4	3	70	3	3	3	5	4	3	4	5	

© Hak cipta milik 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.

Lampiran 18 (Lanjutan)

Data Kuesioner
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Kepuasan Pelanggan																
	NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	NO.	1	2	3	4	5	6	7	8
1	106	4	5	5	5	4	4	5	5	106	4	5	5	5	5	5	5	5
2	107	4	4	4	5	5	5	4	2	107	5	5	4	3	5	4	4	3
3	108	5	5	4	5	4	4	4	2	108	4	5	5	5	5	5	5	5
4	109	4	4	4	4	4	4	4	3	109	3	3	3	3	3	5	3	3
5	110	2	2	2	2	2	2	2	3	110	3	4	4	4	4	5	4	4
6	111	4	5	4	4	4	4	3	4	111	3	3	3	3	3	5	3	3
7	112	4	4	4	4	4	4	4	5	112	5	4	4	5	4	5	5	5
8	113	5	5	5	5	5	5	5	5	113	4	5	5	5	5	5	4	5
9	114	3	4	4	5	3	4	4	3	114	4	5	4	4	3	4	4	5
10	115	3	5	4	3	3	3	3	3	115	3	5	4	5	4	3	4	4
11	116	5	4	5	3	4	4	4	5	116	3	4	5	4	4	4	3	2
12	117	4	5	5	5	5	4	4	3	117	5	5	4	3	4	4	4	2
13	118	3	4	3	4	4	3	3	4	118	5	4	5	3	4	3	3	5
14	119	4	3	3	4	3	3	3	3	119	4	3	4	4	3	5	4	2
15	120	4	4	4	5	4	4	4	5	120	4	4	3	4	4	3	5	5
16	121	3	3	4	3	4	4	4	5	121	4	3	4	4	3	4	3	2
17	122	3	4	3	4	4	4	4	5	122	4	3	4	4	4	3	5	2
18	123	4	4	4	4	4	4	4	3	123	4	4	3	4	4	4	4	2
19	124	4	4	4	4	4	4	4	4	124	5	4	5	4	4	4	4	4
20	125	4	4	4	4	4	4	4	3	125	4	4	5	4	4	5	4	4
21	126	4	4	4	4	4	4	4	4	126	4	5	4	5	5	5	5	4
22	127	4	4	4	4	4	4	4	4	127	5	5	4	4	4	5	5	2
23	128	4	5	4	4	4	4	5	3	128	5	5	5	5	5	5	5	2
24	129	4	5	4	5	4	4	5	4	129	5	5	4	5	5	4	4	2
25	130	3	4	4	4	4	4	4	4	130	5	4	4	5	4	5	4	5
26	131	4	4	5	4	5	4	4	4	131	4	5	4	5	4	4	5	2
27	132	4	4	4	5	4	4	4	4	132	5	5	5	5	4	4	4	2
28	133	4	4	4	4	5	4	4	4	133	4	5	4	5	5	5	5	4
29	134	4	4	4	4	4	4	4	4	134	3	4	3	4	3	3	4	3
30	135	5	3	3	5	3	3	3	3	135	5	5	4	5	5	4	5	3
31	136	4	3	3	5	4	4	4	2	136	5	4	5	5	5	4	5	5
32	137	1	1	1	1	1	1	1	5	137	4	5	4	5	4	5	4	3
33	138	4	4	4	4	4	4	4	2	138	5	4	5	4	4	5	4	3
34	139	4	4	5	5	5	5	5	2	139	4	5	4	4	5	4	5	3
35	140	4	4	4	4	4	3	4	2	140	3	4	4	5	4	4	3	3

© Hak cipta milik 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.

Lampiran 18 (Lanjutan)

Data Kuesioner

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO.	Kualitas Produk							
	1	2	3	4	5	6	7	8
141	3	4	3	5	3	4	4	3
142	4	4	4	4	4	4	4	3
143	3	4	3	4	4	4	4	5
144	3	5	4	4	4	4	4	4
145	3	4	5	5	5	5	5	5
146	5	4	4	4	4	5	4	3
147	3	4	4	4	5	3	5	2
148	3	3	3	4	3	3	3	4
149	4	5	4	5	4	4	5	2
150	3	4	4	3	3	3	4	4
151	4	4	3	4	4	4	4	2
152	4	4	4	4	4	5	4	4
153	5	4	4	5	4	5	5	3
154	5	4	4	3	3	4	4	3
155	5	4	4	4	4	4	4	5
156	4	5	4	5	4	5	4	3
157	5	5	4	4	4	4	5	3
158	5	4	5	5	4	5	4	4
159	4	3	4	5	4	4	4	2
160	5	4	3	3	4	3	4	5
161	5	5	5	5	5	5	3	5
162	4	4	4	5	5	4	5	4
163	5	4	4	4	5	5	4	4
164	4	5	4	5	5	5	5	3
165	4	4	4	5	5	4	5	4

© 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 19

Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)

Kualitas Produk 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	2.4
	Netral	29	17.6	17.6	20.0
	Setuju	90	54.5	54.5	74.5
	Sangat setuju	42	25.5	25.5	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Produk 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Tidak Setuju	1	.6	.6	1.8
	Netral	32	19.4	19.4	21.2
	Setuju	90	54.5	54.5	75.8
	Sangat setuju	40	24.2	24.2	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Produk 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	2.4
	Netral	44	26.7	26.7	29.1
	Setuju	80	48.5	48.5	77.6
	Sangat setuju	37	22.4	22.4	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

© 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 19 (Lanjutan)

**Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kualitas Produk (X1)**

Kualitas Produk 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	2.4
	Netral	37	22.4	22.4	24.8
	Setuju	90	54.5	54.5	79.4
	Sangat setuju	34	20.6	20.6	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Produk 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	1	.6	.6	1.2
	Netral	30	18.2	18.2	19.4
	Setuju	85	51.5	51.5	70.9
	Sangat setuju	48	29.1	29.1	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Produk 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	6	3.6	3.6	5.5
	Netral	40	24.2	24.2	29.7
	Setuju	85	51.5	51.5	81.2
	Sangat setuju	31	18.8	18.8	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

© 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 19 (Lanjutan)

**Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kualitas Produk (X1)**

Kualitas Produk 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	9	5.5	5.5	6.1
	Netral	40	24.2	24.2	30.3
	Setuju	84	50.9	50.9	81.2
	Sangat setuju	31	18.8	18.8	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Produk 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.8
	Netral	31	18.8	18.8	20.6
	Setuju	88	53.3	53.3	73.9
	Sangat setuju	43	26.1	26.1	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Produk 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	1	.6	.6	1.2
	Netral	26	15.8	15.8	17.0
	Setuju	83	50.3	50.3	67.3
	Sangat setuju	54	32.7	32.7	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

© 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 19 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif

Variabel Kualitas Produk (X1)

Statistics

	Kualitas Produk 1	Kualitas Produk 2	Kualitas Produk 3	Kualitas Produk 4	Kualitas Produk 5	Kualitas Produk 6	Kualitas Produk 7	Kualitas Produk 8	Kualitas Produk 9
Valid	165	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.0242	4.0000	3.9030	3.9273	4.0788	3.8182	3.8182	4.0303	4.1394

Statistics

Kualitas Produk

N	Valid	165
	Missing	0
	Mean	3.9710

© 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 20

Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2)

Kualitas Layanan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
Tidak Setuju	4	2.4	2.4	3.6
Netral	34	20.6	20.6	24.2
Setuju	82	49.7	49.7	73.9
Sangat setuju	43	26.1	26.1	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
Tidak Setuju	2	1.2	1.2	2.4
Netral	26	15.8	15.8	18.2
Setuju	95	57.6	57.6	75.8
Sangat setuju	40	24.2	24.2	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	4	2.4	2.4	3.0
Netral	47	28.5	28.5	31.5
Setuju	77	46.7	46.7	78.2
Sangat setuju	36	21.8	21.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

© 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 20 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kualitas Layanan (X2)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Layanan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	3	1.8	1.8	2.4
Netral	38	23.0	23.0	25.5
Setuju	87	52.7	52.7	78.2
Sangat setuju	36	21.8	21.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	3	1.8	1.8	2.4
Netral	32	19.4	19.4	21.8
Setuju	83	50.3	50.3	72.1
Sangat setuju	46	27.9	27.9	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	5	3.0	3.0	3.0
Tidak Setuju	6	3.6	3.6	6.7
Netral	39	23.6	23.6	30.3
Setuju	81	49.1	49.1	79.4
Sangat setuju	34	20.6	20.6	100.0
Total	165	100.0	100.0	

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 20 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kualitas Layanan (X2)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Layanan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	4	2.4	2.4	3.0
Netral	27	16.4	16.4	19.4
Setuju	93	56.4	56.4	75.8
Sangat setuju	40	24.2	24.2	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.8
Netral	24	14.5	14.5	16.4
Setuju	97	58.8	58.8	75.2
Sangat setuju	41	24.8	24.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
Tidak Setuju	4	2.4	2.4	3.6
Netral	29	17.6	17.6	21.2
Setuju	84	50.9	50.9	72.1
Sangat setuju	46	27.9	27.9	100.0
Total	165	100.0	100.0	

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



Lampiran 20 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kualitas Layanan (X2)

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

Kualitas Layanan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Tidak Setuju	8	4.8	4.8	6.1
	Netral	32	19.4	19.4	25.5
	Setuju	80	48.5	48.5	73.9
	Sangat setuju	43	26.1	26.1	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	10	6.1	6.1	6.7
	Netral	22	13.3	13.3	20.0
	Setuju	90	54.5	54.5	74.5
	Sangat setuju	42	25.5	25.5	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	5	3.0	3.0	3.6
	Netral	41	24.8	24.8	28.5
	Setuju	73	44.2	44.2	72.7
	Sangat setuju	45	27.3	27.3	100.0
	Total	165	100.0	100.0	



Lampiran 20 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kualitas Layanan (X2)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Layanan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Tidak Setuju	12	7.3	7.3	8.5
	Netral	27	16.4	16.4	24.8
	Setuju	89	53.9	53.9	78.8
	Sangat setuju	35	21.2	21.2	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	20	12.1	12.1	13.9
	Netral	43	26.1	26.1	40.0
	Setuju	63	38.2	38.2	78.2
	Sangat setuju	36	21.8	21.8	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kualitas Layanan 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.2	1.2	1.2
	Tidak Setuju	9	5.5	5.5	6.7
	Netral	28	17.0	17.0	23.6
	Setuju	89	53.9	53.9	77.6
	Sangat setuju	37	22.4	22.4	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

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 20 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kualitas Layanan (X2)

Kualitas Layanan 16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	11	6.7	6.7	7.3
Netral	27	16.4	16.4	23.6
Setuju	87	52.7	52.7	76.4
Sangat setuju	39	23.6	23.6	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Statistics

Rata-Rata Kualitas Layanan

N	Valid	165
	Missing	0
	Mean	3.9337

Statistics

	Kualitas Layanan 1	Kualitas Layanan 2	Kualitas Layanan 3	Kualitas Layanan 4	Kualitas Layanan 5	Kualitas Layanan 6	Kualitas Layanan 7	Kualitas Layanan 8
N Valid	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.9697	4.0242	3.8667	3.9333	4.0303	3.8061	4.0121	4.0606

Statistics

	Kualitas Layanan 9	Kualitas Layanan 10	Kualitas Layanan 11	Kualitas Layanan 12	Kualitas Layanan 13	Kualitas Layanan 14	Kualitas Layanan 15	Kualitas Layanan 16
N Valid	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.0182	3.9333	3.9818	3.9455	3.8667	3.6606	3.9091	3.9212

© 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

Lampiran 21

Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	5	3.0	3.0	3.6
Netral	39	23.6	23.6	27.3
Setuju	77	46.7	46.7	73.9
Sangat setuju	43	26.1	26.1	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	5	3.0	3.0	3.6
Netral	26	15.8	15.8	19.4
Setuju	83	50.3	50.3	69.7
Sangat setuju	50	30.3	30.3	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	5	3.0	3.0	3.6
Netral	34	20.6	20.6	24.2
Setuju	89	53.9	53.9	78.2
Sangat setuju	36	21.8	21.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

© 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 21 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kepuasan Pelanggan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	5	3.0	3.0	3.6
	Netral	23	13.9	13.9	17.6
	Setuju	77	46.7	46.7	64.2
	Sangat setuju	59	35.8	35.8	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	3	1.8	1.8	2.4
	Netral	31	18.8	18.8	21.2
	Setuju	84	50.9	50.9	72.1
	Sangat setuju	46	27.9	27.9	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	4	2.4	2.4	3.0
	Netral	28	17.0	17.0	20.0
	Setuju	85	51.5	51.5	71.5
	Sangat setuju	47	28.5	28.5	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

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 21 (Lanjutan)

Hasil Output Analisis Deskriptif
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

© 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.

Kepuasan Pelanggan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.6	.6	.6
Tidak Setuju	7	4.2	4.2	4.8
Netral	26	15.8	15.8	20.6
Setuju	89	53.9	53.9	74.5
Sangat setuju	42	25.5	25.5	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	28	17.0	17.0	17.0
Netral	52	31.5	31.5	48.5
Setuju	43	26.1	26.1	74.5
Sangat setuju	42	25.5	25.5	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Statistics

	Kepuasan Pelanggan 1	Kepuasan Pelanggan 2	Kepuasan Pelanggan 3	Kepuasan Pelanggan 4	Kepuasan Pelanggan 5	Kepuasan Pelanggan 6	Kepuasan Pelanggan 7	Kepuasan Pelanggan 8
N Valid	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.9455	4.0667	3.9333	4.1394	4.0364	4.0485	3.9939	3.6000

Statistics

Rata-Rata Kepuasan Pelanggan

N	Valid	165
	Missing	0
Mean		3.9705

Lampiran 22

Hasil Output Analisis Regresi

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		165
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.36894342
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.060
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 ^c

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

Lampiran 23

Hasil Output Analisis Regresi

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.024	.226		4.537	.000		
	RTKP	.272	.101	.280	2.680	.008	.273	3.663
	RTKL	.475	.107	.465	4.446	.000	.273	3.663

a. Dependent Variable: RTKPU

© 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



Lampiran 24

Hasil Output Analisis Regresi

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.479	.151		3.184	.002		
	RTKP	-.105	.068	-.231	-1.550	.123	.273	3.663
	RTKL	.053	.071	.111	.744	.458	.273	3.663

Dependent Variable: ABSRES

Lampiran 25

Hasil Output Analisis Regresi

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.861	2	11.930	86.577	.000 ^b
	Residual	22.324	162	.138		
	Total	46.184	164			

a. Dependent Variable: RTKPU

Predictors: (Constant), RTKL, RTKP

Lampiran 26

Hasil Output Analisis Regresi

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.024	.226		4.537	.000		
	RTKP	.272	.101	.280	2.680	.008	.273	3.663
	RTKL	.475	.107	.465	4.446	.000	.273	3.663

a. Dependent Variable: RTKPU



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

Lampiran 27

Hasil Output Analisis Regresi

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.511	.37121

a. Predictors: (Constant), RTKL, RTKP

b. Dependent Variable: RTKPU

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

Lampiran 28

© Dokumentasi Objek Penelitian Kafe EXCELSCO Mall Kelapa Gading



© 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.

Lampiran 29

Tabel t

dk	α untuk Uji Satu Pihak (<i>one tail test</i>)					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	α untuk Uji Dua Pihak (<i>two tail test</i>)					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

© 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.

Lampiran 30

Tabel R

TABEL R STATISTIKA
rumushitung.com
<http://rumushitung.com>

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791

© 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.