



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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



Kepada para responden yang terhormat,

Saya Wirko Chrisharley, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini, saya sedang mengadakan studi analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia.

Dibawah ini adalah daftar pernyataan mengenai Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia yang sudah disusun secara mendetail. Dengan ini saya mohon untuk ketersediaannya dan kerja sama untuk meluangkan waktu dan mengisi jawaban dengan lengkap dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Terima Kasih.

### **PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :**

1. Saudara/I diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini yang sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Saudara/i, bukan berdasarkan pendapat umum atau orang lain.
2. Berikanlah tanda (×) atau (✓) pada kolom yang saudara/I anggap sesuai menurut persepsi saudara/i
3. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi Kuesioner ini

### **KETERANGAN :**

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Netral
- (4) Setuju
- (5) Sangat Setuju

### **IDENTITAS RESPONDEN :**

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Jenis Kelamin :**

Perempuan

Laki- Laki

**Usia :**

15-20 Tahun

21-36 Tahun

>36 Tahun

**Pekerjaan :**

Pelajar

Mahasiswa

Karyawan

Wiraswasta

Ibu Rumah Tangga

**Terbang bersama Lion Air :**

Tidak pernah (Stop, Terima Kasih)

Pernah (Minimal dua kali)

**Kualitas Layanan**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Setiap Karyawan atau pekerja di Lion Air Indonesia selalu membantu penumpang					
2	Karyawan Lion Air Indonesia melayani penumpang dengan cepat					
3	Karyawan Lion Air Indonesia siap untuk menanggapi keluhan penumpang					
4	Karyawan Lion Air Indonesia mampu menangani					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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 IBKKG.

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



		masalah penumpang dengan baik					
5	<b>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Disaring, mengutip, atau sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apa pun tanpa izin IBI KKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun 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 KKG.	Jadwal penerbangan Lion Air Indonesia sesuai dengan yang dijanjikan					
6		Pelayanan karyawan Lion Air Indonesia sesuai dengan standart penerbangan Low Cost Carrier Airlines					
7		Karyawan Lion Air Indonesia memberikan layanan baik secara konsisten sejak awal					
8		Karyawan Lion Air Indonesia dipercaya oleh penumpang					
9		Pelanggan merasa aman saat bertransaksi dalam pembelian tiket maskapai Lion Air Indonesia					
10		Karyawan Lion Air Indonesia bersikap secara sopan dan konsisten kepada setiap pelanggan					
11		Karyawan Lion Air Indonesia memiliki pengetahuan luas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan					
12		Maskapai Lion Air Indonesia memiliki armada pesawat yang modern					
13		Karyawan Lion Air Indonesia berpenampilan rapi					
14		<i>Website</i> Lion Air Indonesia menjelaskan dengan lengkap seluruh informasi terkait layanan Lion Air Indonesia					
15		Karyawan Lion Air Indonesia memberikan suatu perhatian kepada setiap individu agar dapat melayani dengan baik					
16		Karyawan Lion Air Indonesia peduli terhadap semua pelanggan					
17		Karyawan Lion Air Indonesia memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan					
18		Karyawan Lion Air Indonesia memahami kebutuhan pelanggan					



No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Harga Tiket yang ditawarkan Lion Air Indonesia dapat diterima dengan wajar					
	Harga Tiket yang ditawarkan Lion Air Indonesia terjangkau					
	Harga yang ditetapkan oleh Lion Air Indonesia cukup kompetitif dibanding dengan maskapai sejenis lainnya.					
	Harga yang ditetapkan oleh Lion Air Indonesia sesuai dengan pelayanan yang diberikan					

**PROMOSI**

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
	Lion Air Indonesia memberikan potongan harga/ diskon kepada pelanggannya					
	Iklan Lion Air yang ada diinternet membuat saya tertarik untuk terbang bersama Lion Air Indonesia					
	Tampilan Iklan Lion Air di TV menarik dan mudah diingat dalam memperkenalkan produk Lion Air					
	Berita mengenai Lion Air dapat ditemukan diberbagai media					
	Saya lebih yakin dengan orang yang menyampaikan langsung informasi tentang pengalaman terbang bersama Lion Air disbanding Iklan					

**KEPUASAN PELANGGAN**

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas karena pembayaran tiket Lion Air Indonesia yang mudah					
2	Saya senang karena layanan yang diberikan Lion Air Indonesia yang memuaskan					
3	Saya merasa puas karena saya mendapatkan pelayanan					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



	yang sama dengan penumpang Lion Air Indonesia lainnya					
4	Saya merasa puas saat menggunakan maskapai Lion Air Indonesia karena sesuai dengan informasi yang saya dengar dari orang lain					

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. 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 2

### Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

(C)

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN																	
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL
1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
6	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
7	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	3	3	4	2	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	
12	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
13	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	
14	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
15	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
16	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
17	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
18	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	
19	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	
20	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
21	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
22	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
23	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	
24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	
26	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	
28	4	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
30	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau seluruhnya atau sebagian 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 3

#### Data pra-Kuesioner Variabel Harga

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN			
	H1	H2	H3	H4
1	5	5	5	5
2	4	5	4	5
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	5	4
6	4	5	5	4
7	5	5	5	5
8	5	4	4	4
9	5	5	4	5
10	5	5	5	5
11	5	5	3	5
12	4	5	4	4
13	5	5	5	4
14	5	5	5	4
15	5	5	5	4
16	5	5	5	4
17	5	5	4	4
18	4	4	5	4
19	4	4	4	4
20	5	5	4	5
21	4	5	5	4
22	4	4	3	3
23	4	5	3	3
24	3	4	3	3
25	4	4	5	4
26	3	5	4	3
27	4	4	4	4
28	4	4	3	4
29	4	4	5	5
30	4	4	4	4

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

1. Dilarang menduplikasi, menyalin, atau seluruhnya atau sebagian 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





LAMPIRAN 4

Data Pra-Kuesioner Variabel Promosi

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN				
	P1	P2	P3	P4	P5
1	3	4	4	4	4
2	5	4	5	5	4
3	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4
5	5	4	5	5	4
6	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	3	4	4	5
9	5	5	5	5	4
10	5	5	5	5	5
11	4	4	3	5	3
12	5	4	4	5	4
13	5	4	5	5	5
14	5	4	5	5	5
15	5	4	5	5	5
16	5	4	5	5	5
17	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	5	5
20	5	5	4	4	5
21	4	5	4	5	4
22	3	3	3	4	4
23	4	4	5	4	4
24	3	3	4	3	4
25	4	4	4	3	4
26	5	4	4	3	3
27	3	4	5	4	5
28	3	3	3	3	4
29	5	5	4	5	5
30	4	5	3	4	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menduplikasi, menyalin atau seluruhnya, 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



LAMPIRAN 5

Data pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN			
	Kepe1	Kepe2	Kepe3	Kepe4
1	5	5	5	4
2	5	4	4	4
3	5	5	5	5
4	3	4	3	4
5	5	5	4	5
6	5	4	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	5	4
9	5	4	5	5
10	5	5	5	5
11	5	4	3	4
12	4	5	4	4
13	5	4	5	4
14	5	4	5	4
15	5	4	5	4
16	5	4	5	4
17	4	4	5	4
18	5	4	5	4
19	5	5	5	5
20	5	5	5	5
21	5	4	4	5
22	5	3	4	3
23	4	3	4	4
24	3	3	3	3
25	4	3	3	3
26	4	3	4	4
27	4	4	5	4
28	3	4	3	4
29	5	5	4	5
30	5	4	5	4

1. Diteliti dan diteliti oleh penulis.
- 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

## LAMPIRAN 6

### Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL_1	72.0333	81.413	.480	.936
KL_2	71.8333	78.420	.538	.935
KL_3	71.8667	74.189	.840	.929
KL_4	71.9333	74.961	.795	.930
KL_5	72.7333	73.995	.522	.939
KL_6	71.7333	78.340	.637	.933
KL_7	72.1667	77.178	.674	.932
KL_8	71.9000	80.852	.424	.937
KL_9	71.8000	77.200	.634	.933
KL_10	71.7667	75.633	.762	.930
KL_11	71.9000	74.300	.788	.930
KL_12	72.0667	78.478	.605	.934
KL_13	71.7000	76.424	.751	.931
KL_14	72.0667	76.478	.594	.934
KL_15	72.1667	75.454	.716	.931
KL_16	72.1667	76.213	.758	.931
KL_17	72.1000	73.955	.753	.930
KL_18	72.0333	79.895	.573	.934

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## LAMPIRAN 7

### Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.936	18

## LAMPIRAN 8

### Hasil Output Uji Validitas Persepsi Harga

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga_1	13.0667	1.995	.636	.575
Harga_2	12.8667	2.602	.403	.712
Harga_3	13.1667	2.006	.438	.712
Harga_4	13.3000	2.010	.582	.607

## LAMPIRAN 9

### Hasil Output Uji Reliabilitas Persepsi Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 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 10

### Hasil Output Uji Validitas Promosi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_1	17.4333	3.978	.647	.712
P_2	17.6667	4.644	.535	.751
P_3	17.5000	4.397	.555	.745
P_4	17.3667	4.102	.650	.711
P_5	17.3667	4.999	.414	.786

## LAMPIRAN 11

### Hasil Output Uji Reliabilitas Promosi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

## LAMPIRAN 12

### Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga_1	12.7667	2.944	.621	.761
Harga_2	13.2000	2.924	.627	.758
Harga_3	12.9333	2.754	.588	.783
Harga_4	13.1000	2.990	.679	.738

## LAMPIRAN 13

### Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 14 KUESIONER

Kepada para responden yang terhormat,

Saya Wirko Chrisharley, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini, saya sedang mengadakan studi analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia.

Dibawah ini adalah daftar pernyataan mengenai Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia yang sudah disusun secara mendetail. Dengan ini saya mohon untuk ketersediaannya dan kerja sama untuk meluangkan waktu dan mengisi jawaban dengan lengkap dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Terima Kasih.

### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :

1. Saudara/I diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini yang sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Saudara/i, bukan berdasarkan pendapat umum atau orang lain.
2. Berikanlah tanda (×) atau (✓) pada kolom yang saudara/I anggap sesuai menurut persepsi saudara/i
3. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini

### KETERANGAN :

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Netral
- (4) Setuju
- (5) Sangat Setuju

IDENTITAS RESPONDEN :

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

© Hak cipta dimiliki oleh IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dilarang untuk menyalin, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dilarang untuk menyalin, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dilarang untuk menyalin, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.



Nama :

Jenis Kelamin :

Perempuan

Laki- Laki

Usia :

15-20 Tahun

21-36 Tahun

>36 Tahun

Pekerjaan :

Pelajar

Mahasiswa

Karyawan

Wiraswasta

Ibu Rumah Tangga

Terbang bersama Lion Air :

Tidak pernah (Stop, Terima Kasih)

Pernah (Minimal dua kali)

**Kualitas Layanan**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Setiap Karyawan atau pekerja di Lion Air Indonesia selalu membantu penumpang					
2	Karyawan Lion Air Indonesia melayani penumpang dengan cepat					

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak 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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE





3	<p><b>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	Karyawan Lion Air Indonesia siap untuk menanggapi keluhan penumpang				
4		Karyawan Lion Air Indonesia mampu menangani masalah penumpang dengan baik				
5		Jadwal penerbangan Lion Air Indonesia sesuai dengan yang dijanjikan				
6		Pelayanan karyawan Lion Air Indonesia sesuai dengan standart penerbangan Low Cost Carrier Airlines				
7		Karyawan Lion Air Indonesia memberikan layanan baik secara konsisten sejak awal				
8		Karyawan Lion Air Indonesia dipercaya oleh penumpang				
9		Pelanggan merasa aman saat bertransaksi dalam pembelian tiket maskapai Lion Air Indonesia				
10		Karyawan Lion Air Indonesia bersikap secara sopan dan konsisten kepada setiap pelanggan				
11		Karyawan Lion Air Indonesia memiliki pengetahuan luas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan				
12		Maskapai Lion Air Indonesia memiliki armada pesawat yang modern				
13		Karyawan Lion Air Indonesia berpenampilan rapi				
14		<i>Website</i> Lion Air Indonesia menjelaskan dengan lengkap seluruh informasi terkait layanan Lion Air Indonesia				
15		Karyawan Lion Air Indonesia memberikan suatu perhatian kepada setiap individu agar dapat melayani dengan baik				
16		Karyawan Lion Air Indonesia peduli terhadap semua pelanggan				
17		Karyawan Lion Air Indonesia memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan				
18		Karyawan Lion Air Indonesia memahami kebutuhan pelanggan				

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



**C**

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
	Harga Tiket yang ditawarkan Lion Air Indonesia dapat diterima dengan wajar					
	Harga Tiket yang ditawarkan Lion Air Indonesia terjangkau					
	Harga yang ditetapkan oleh Lion Air Indonesia cukup kompetitif dibanding dengan maskapai sejenis lainnya.					
	Harga yang ditetapkan oleh Lion Air Indonesia sesuai dengan pelayanan yang diberikan					

**PROMOSI**

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
	Lion Air Indonesia memberikan potongan harga/ diskon kepada pelanggannya					
	Iklan Lion Air yang ada diinternet membuat saya tertarik untuk terbang bersama Lion Air Indonesia					
	Tampilan Iklan Lion Air di TV menarik dan mudah diingat dalam memperkenalkan produk Lion Air					
	Berita mengenai Lion Air dapat ditemukan diberbagai media					
	Saya lebih yakin dengan orang yang menyampaikan langsung informasi tentang pengalaman terbang bersama Lion Air disbanding Iklan					

**KEPUASAN PELANGGAN**

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas karena pembayaran tiket Lion Air Indonesia yang mudah					

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak 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	© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Saya senang karena layanan yang diberikan Lion Air Indonesia yang memuaskan					
3		Saya merasa puas karena saya mendapatkan pelayanan yang sama dengan penumpang Lion Air Indonesia lainnya					
4		Saya merasa puas saat menggunakan maskapai Lion Air Indonesia karena sesuai dengan informasi yang saya dengar dari orang lain					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

- a. Dilarang menyalin, 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.





PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN MASKAPAI LION AIR I...

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TEF ☆

Questions Responses 155

Section 5 of 6

### Promosi

Petunjuk : Isilah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan jawaban anda pada tabel dibawah ini.

Keterangan :  
1 = Sangat Tidak Setuju  
2 = Tidak Setuju  
3 = Netral  
4 = Setuju  
5 = Sangat Setuju

Lion Air Indonesia memberikan potongan harga/ diskon kepada pelanggannya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Iklan Lion Air yang ada diinternet membuat saya tertarik untuk terbang bersama Lion Air Indonesia \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN MASKAPAI LION AIR I...

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TEF ☆

Questions Responses 155

Section 6 of 6

### Kepuasan Pelanggan

Petunjuk : Isilah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan jawaban anda pada tabel dibawah ini.

Keterangan :  
1 = Sangat Tidak Setuju  
2 = Tidak Setuju  
3 = Netral  
4 = Setuju  
5 = Sangat Setuju

Saya merasa puas karena pembayaran tiket Lion Air Indonesia yang mudah \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya senang karena layanan yang diberikan Lion Air Indonesia yang memuaskan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 16

Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No Responden	BUTIR PERTANYAAN																	K
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	
1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
6	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
7	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	3	3	4	2	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	
12	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	
13	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	
14	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
15	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
16	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
17	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
18	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	
19	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	
20	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
21	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
22	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
23	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	
24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	
26	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	
28	4	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
30	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	
31	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	
33	5	5	4	3	1	3	3	4	4	5	3	3	5	3	5	5	3	
34	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
35	3	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	3	5	4	3	3	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
38	4	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	

Copyright © 2019 by 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.



40	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
41	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	
42	3	2	3	2	1	4	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	3	
43	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
45	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	4	5	2	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	
47	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
49	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
51	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	
52	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	5	5	
53	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
54	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	
55	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
56	2	1	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	
57	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	3	2	2	
58	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
59	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
60	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
61	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
63	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	
68	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
70	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	
71	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	4	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
75	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	
76	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
77	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	
78	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	
79	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	4	5	3	3	3	
80	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	
81	5	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	5	3	3	2	
82	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

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



85	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
88	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	4	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
94	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
96	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
97	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	
98	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
99	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
100	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
101	4	3	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
104	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
105	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
106	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
107	4	3	4	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
108	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
109	4	4	3	3	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
110	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	
111	5	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
112	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
113	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
114	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
115	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	4	4	3	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
118	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	
119	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
120	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
121	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	
122	4	5	4	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
123	4	4	3	3	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	
124	5	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
125	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
126	4	4	3	3	2	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	

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





130	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
132	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
133	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	
135	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
136	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
137	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	3	3	2	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
140	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
141	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
142	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
143	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
144	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
145	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
146	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	5	4	3	3	2	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	
148	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	
150	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
151	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
152	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
153	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
154	4	5	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
155	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	

LAMPIRAN 17

Data Kuesioner Variabel Persepsi Harga

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN			
	H1	H2	H3	H4
1	5	5	5	5
2	4	5	4	5
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	4	5	4
6	4	5	5	4
7	5	5	5	5
8	5	4	4	4
9	5	5	4	5
10	5	5	5	5
11	-	-	-	-

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



12	4	5	4	4
13	5	5	5	4
14	5	5	5	4
15	5	5	5	4
16	5	5	5	4
17	5	5	4	4
18	4	4	5	4
19	4	4	4	4
20	5	5	4	5
21	4	5	5	4
22	4	4	3	3
23	4	5	3	3
24	3	4	3	3
25	4	4	5	4
26	3	5	4	3
27	4	4	4	4
28	4	4	3	4
29	4	4	5	5
30	4	4	4	4
31	4	4	5	4
32	3	3	3	3
33	5	5	5	2
34	5	5	4	4
35	4	3	3	5
36	5	5	5	5
37	4	4	5	4
38	3	3	4	1
39	4	5	3	4
40	4	5	5	4
41	3	3	3	2
42	4	3	4	4
43	4	4	2	4
44	4	4	4	5
45	5	5	5	5
46	4	4	4	2
47	5	4	3	4
48	4	4	4	3
49	2	2	3	2
50	4	4	4	4
51	4	3	4	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



53	4	5	3	4
54	2	1	4	2
55	4	4	4	3
56	5	5	4	4
57	2	2	2	2
58	5	5	5	4
59	5	5	4	5
60	5	5	5	4
61	4	5	5	4
62	4	5	5	4
63	4	5	5	4
64	4	4	4	4
65	3	3	4	4
66	4	4	4	4
67	5	5	5	5
68	5	5	5	5
69	4	4	5	3
70	4	5	3	3
71	4	4	4	4
72	4	4	4	4
73	3	3	3	3
74	4	3	5	4
75	4	4	4	4
76	5	4	5	5
77	5	5	5	5
78	4	5	4	4
79	4	5	4	3
80	4	5	4	3
81	5	5	5	4
82	3	4	4	4
83	5	5	5	5
84	3	4	4	4
85	5	5	4	4
86	3	4	4	4
87	4	4	4	4
88	4	3	4	4
89	5	4	4	5
90	4	4	5	5
91	4	4	4	4
92	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



94	5	5	5	5
95	5	5	4	4
96	4	5	5	4
97	4	5	4	4
98	4	4	4	5
99	4	4	4	4
100	4	4	5	5
101	4	4	5	4
102	5	5	4	4
103	4	4	5	4
104	4	4	5	4
105	4	4	5	5
106	5	5	5	5
107	4	4	5	4
108	4	5	5	4
109	4	4	5	5
110	5	5	4	4
111	4	5	5	4
112	4	3	4	4
113	5	4	4	5
114	5	4	5	5
115	5	5	5	5
116	4	5	5	5
117	4	4	5	5
118	5	5	5	5
119	4	5	5	5
120	5	5	4	5
121	4	4	5	4
122	5	5	4	4
123	5	4	5	4
124	5	4	5	4
125	5	5	5	5
126	5	5	4	4
127	4	4	4	5
128	5	5	5	5
129	4	5	5	4
130	5	5	4	5
131	5	5	5	5
132	5	5	5	5
133	5	4	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak cipta milik IBKKG (Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



135	4	4	5	5
136	4	5	5	5
137	5	5	5	5
138	5	4	5	4
139	5	5	4	4
140	5	5	5	5
141	4	5	5	5
142	5	5	4	5
143	5	5	5	5
144	4	5	5	4
145	5	4	4	5
146	5	5	5	5
147	5	4	4	5
148	4	4	4	4
149	4	3	4	4
150	5	4	5	4
151	4	5	5	4
152	4	4	4	5
153	5	4	5	4
154	5	4	4	4
155	5	5	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**LAMPIRAN 18**

**Data Kuesioner Variabel Promosi**

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN				
	H1	H2	H3	H4	H5
1	3	4	4	4	4
2	5	4	5	5	4
3	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4
5	5	4	5	5	4
6	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	3	4	4	5
9	5	5	5	5	4
10	5	5	5	5	5
11	4	4	3	5	3
12	5	4	4	5	4
13	5	4	5	5	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



15	5	4	5	5	5
16	5	4	5	5	5
17	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	5	5
20	5	5	4	4	5
21	4	5	4	5	4
22	3	3	3	4	4
23	4	4	5	4	4
24	3	3	4	3	4
25	4	4	4	3	4
26	5	4	4	3	3
27	3	4	5	4	5
28	3	3	3	3	4
29	5	5	4	5	5
30	4	5	3	4	5
31	4	5	5	4	3
32	4	4	4	4	4
33	5	5	4	5	3
34	5	5	4	4	4
35	3	4	4	3	5
36	5	5	5	5	5
37	4	3	3	3	5
38	3	1	3	4	5
39	3	3	4	4	3
40	5	5	4	5	4
41	3	3	3	3	5
42	3	3	3	3	3
43	2	3	2	4	5
44	4	5	4	5	4
45	5	5	5	5	5
46	3	5	1	1	1
47	5	5	4	4	5
48	4	3	3	4	4
49	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4
52	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3
54	1	1	1	3	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



56	2	1	1	2	4
57	1	1	1	1	4
58	4	4	4	5	4
59	4	4	4	5	4
60	5	4	4	5	5
61	4	5	4	5	4
62	4	5	4	5	5
63	4	5	4	5	5
64	4	4	4	2	5
65	4	4	5	4	4
66	4	4	4	4	5
67	4	3	3	4	4
68	5	4	5	5	5
69	4	5	4	4	3
70	4	4	4	5	5
71	4	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3
74	5	5	4	5	5
75	3	2	2	4	4
76	5	5	4	5	5
77	5	5	4	4	4
78	3	3	4	5	5
79	4	3	3	4	3
80	3	1	1	4	5
81	5	5	3	3	4
82	4	3	3	4	4
83	5	5	5	5	5
84	3	3	3	3	3
85	3	2	4	4	4
86	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	4
88	4	3	4	4	5
89	4	4	4	4	5
90	5	3	4	4	5
91	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	3
93	5	3	4	4	4
94	5	4	5	4	4
95	4	4	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



97	5	5	5	5	5
98	4	4	4	5	4
99	5	5	5	4	4
100	4	4	5	4	5
101	4	5	4	4	5
102	4	3	3	3	3
103	4	4	5	5	5
104	4	4	4	5	5
105	5	5	5	4	4
106	5	5	5	5	5
107	5	4	4	5	4
108	5	5	4	4	5
109	4	4	4	5	5
110	4	5	4	4	5
111	4	4	5	5	4
112	4	4	4	3	4
113	4	4	5	4	4
114	5	5	4	4	5
115	5	5	5	5	4
116	4	4	4	4	5
117	5	5	4	4	4
118	3	3	4	3	5
119	4	3	4	3	4
120	4	4	5	5	4
121	5	5	4	4	5
122	4	5	4	5	5
123	4	4	5	5	4
124	4	4	5	5	4
125	5	4	4	3	4
126	5	4	4	5	4
127	5	4	4	4	5
128	4	5	5	4	5
129	4	3	3	4	4
130	4	5	4	4	5
131	4	4	3	4	4
132	4	4	4	4	5
133	5	5	4	4	4
134	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4
136	4	4	4	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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





138	5	4	5	4	5
139	5	4	4	5	4
140	5	4	4	5	4
141	4	5	4	4	4
142	5	5	5	5	5
143	4	4	5	5	4
144	4	5	4	4	4
145	5	4	5	4	4
146	5	5	5	5	4
147	4	4	5	5	4
148	4	5	4	4	4
149	5	4	4	4	4
150	4	4	5	5	4
151	4	4	5	4	4
152	5	4	4	5	4
153	4	4	5	5	4
154	4	4	5	5	4
155	4	4	5	5	4

**LAMPIRAN 19**

**Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan**

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN			
	H1	H2	H3	H4
1	5	5	5	4
2	5	4	4	4
3	5	5	5	5
4	3	4	3	4
5	5	5	4	5
6	5	4	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	5	4
9	5	4	5	5
10	5	5	5	5
11	5	4	3	4
12	4	5	4	4
13	5	4	5	4
14	5	4	5	4
15	5	4	5	4
16	5	4	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBKKG (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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



18	5	4	5	4
19	5	5	5	5
20	5	5	5	5
21	5	4	4	5
22	5	3	4	3
23	4	3	4	4
24	3	3	3	3
25	4	3	3	3
26	4	3	4	4
27	4	4	5	4
28	3	4	3	4
29	5	5	4	5
30	5	4	5	4
31	3	3	4	4
32	3	3	3	3
33	4	2	3	3
34	5	5	4	5
35	4	3	5	4
36	5	5	5	5
37	4	3	4	3
38	4	2	3	1
39	4	3	3	3
40	5	4	5	5
41	3	2	2	2
42	4	4	4	4
43	4	3	4	4
44	5	5	5	5
45	5	4	5	5
46	5	4	4	4
47	5	4	5	5
48	5	4	4	4
49	3	3	4	3
50	4	4	4	4
51	5	3	4	3
52	4	4	4	3
53	4	3	3	3
54	3	3	3	3
55	4	3	3	3
56	4	4	4	4
57	2	2	2	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



59	4	5	4	4
60	5	5	4	4
61	5	4	4	5
62	5	4	4	5
63	5	4	4	5
64	4	4	4	4
65	4	5	5	5
66	4	4	4	4
67	4	4	4	4
68	5	4	5	5
69	4	4	4	4
70	3	3	4	4
71	5	5	5	5
72	4	4	4	4
73	3	3	3	3
74	5	4	5	4
75	3	2	4	3
76	4	5	4	5
77	4	4	5	5
78	5	4	4	4
79	4	3	3	3
80	4	2	3	2
81	4	2	2	2
82	4	3	3	3
83	5	5	5	5
84	3	2	3	3
85	3	4	4	4
86	5	4	4	4
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	5	5	5	5
91	5	5	5	5
92	5	4	5	4
93	5	4	5	4
94	4	4	4	4
95	4	4	4	5
96	4	4	4	5
97	5	4	5	4
98	5	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



100	5	4	4	4
101	5	4	4	5
102	4	4	5	4
103	5	4	4	5
104	5	4	4	5
105	4	4	4	4
106	5	5	5	5
107	4	4	5	5
108	4	4	5	4
109	5	5	4	4
110	5	5	4	5
111	4	5	5	4
112	4	4	4	4
113	4	5	5	5
114	4	4	5	4
115	4	5	5	4
116	3	4	4	4
117	4	5	5	4
118	4	4	5	5
119	4	4	4	4
120	5	4	4	5
121	5	4	4	5
122	5	4	4	5
123	5	4	4	5
124	5	4	5	4
125	5	5	4	5
126	4	4	5	4
127	4	4	4	4
128	5	4	4	4
129	4	5	5	5
130	4	4	4	4
131	5	4	4	4
132	4	5	5	5
133	4	5	5	5
134	4	3	3	3
135	4	4	5	4
136	4	4	4	4
137	4	5	4	4
138	4	5	4	4
139	4	4	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta milik IBKKG (Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



141	5	4	5	4
142	4	5	5	4
143	4	5	5	4
144	5	5	4	5
145	4	4	5	5
146	4	5	4	4
147	4	5	4	5
148	4	4	4	4
149	4	5	4	5
150	4	5	4	5
151	5	4	4	5
152	5	4	5	4
153	5	4	4	5
154	5	5	4	5
155	5	4	5	4

**LAMPIRAN 20**

**Data Profil Responden**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
2	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
3	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
4	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
5	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
6	Perempuan	15-20 Tahun	Mahasiswa
7	Perempuan	15-20 Tahun	Mahasiswa
8	Laki-Laki	15-20 Tahun	Mahasiswa
9	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
10	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
11	Laki-Laki	15-20 Tahun	Mahasiswa
12	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
13	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
14	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBKKG (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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



15	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
16	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
17	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
18	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
19	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
20	Perempuan	21-36 Tahun	Wiraswasta
21	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
22	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
23	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
24	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
25	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
26	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
27	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
28	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
29	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
30	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
31	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
32	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
33	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
34	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
35	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
36	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
37	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
38	Perempuan	15-20 Tahun	Mahasiswa
39	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
40	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
41	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
42	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
..		21-36	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



44	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
45	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
46	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
47	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
48	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
49	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
50	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
51	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
52	Perempuan	15-20 Tahun	Mahasiswa
53	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
54	Perempuan	21-36 Tahun	Freelancer
55	Laki-Laki	15-20 Tahun	Mahasiswa
56	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
57	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
58	Laki-Laki	15-20 Tahun	Pelajar
59	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
60	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
61	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
62	Perempuan	> 36 Tahun	Ibu Rumah Tangga
63	Perempuan	15-20 Tahun	Pelajar
64	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
65	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
66	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
67	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
68	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
69	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
70	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
71	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
--		21-36	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



73	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
74	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
75	Perempuan	21-36 Tahun	Wiraswasta
76	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
77	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
78	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
79	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
80	Perempuan	21-36 Tahun	Wiraswasta
81	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
82	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
83	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
84	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
85	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
86	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
87	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
88	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
89	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
90	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
91	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
92	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
93	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
94	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
95	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
96	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
97	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
98	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
99	Laki-Laki	15-20 Tahun	Pelajar
100	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
		21-36	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.





102	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
103	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
104	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
105	Laki-Laki	15-20 Tahun	Pelajar
106	Laki-Laki	15-20 Tahun	Pelajar
107	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
108	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
109	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
110	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
111	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
112	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
113	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
114	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
115	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
116	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
117	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
118	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
119	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
120	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
121	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
122	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
123	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
124	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
125	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
126	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
127	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
128	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
129	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
		21-36	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



131	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
132	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
133	Laki-Laki	21-36 Tahun	Wiraswasta
134	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
135	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
136	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
137	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
138	Perempuan	21-36 Tahun	Wiraswasta
139	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
140	Perempuan	21-36 Tahun	Karyawan
141	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
142	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
143	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
144	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
145	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
146	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
147	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
148	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
149	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
150	Laki-Laki	21-36 Tahun	Karyawan
151	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
152	Laki-Laki	21-36 Tahun	Mahasiswa
153	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
154	Perempuan	21-36 Tahun	Mahasiswa
155	Laki-Laki	15-20 Tahun	Pelajar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 21

#### Hasil Output Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

		JenisKelamin		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	Laki-laki	93	60.0	60.0	60.0
	Perempuan	62	40.0	40.0	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

### LAMPIRAN 22

#### Hasil Output Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Freelancer	1	.6	.6	.6
	Ibu Rumah Tangga	1	.6	.6	1.3
	Karyawan	36	23.2	23.2	24.5
	Mahasiswa	94	60.6	60.6	85.2
	Pelajar	6	3.9	3.9	89.0
	Wiraswasta	17	11.0	11.0	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

### LAMPIRAN 23

#### Hasil Output Profil Responden berdasarkan Usia

		Usia		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	>36 Tahun	1	.6	.6	.6
	15-36 Tahun	154	99.4	99.4	100.0
Total		155	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

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.



21-36 Tahun	141	91.0	91.0	100.0
Total	155	100.0	100.0	

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## LAMPIRAN 24

### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval

#### Kualitas Layanan

#### One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL 1	71.116	154	.000	4.07097	3.9579	4.1841
KL 2	58.214	154	.000	3.98710	3.8518	4.1224
KL 3	55.154	154	.000	3.90323	3.7634	4.0430
KL 4	52.650	154	.000	3.73548	3.5953	3.8756
KL 5	35.366	154	.000	3.05806	2.8872	3.2289
KL 6	62.004	154	.000	3.94194	3.8163	4.0675
KL 7	57.657	154	.000	3.85806	3.7259	3.9903
KL 8	57.242	154	.000	4.05161	3.9118	4.1914
KL 9	66.646	154	.000	4.20000	4.0755	4.3245
KL 10	71.625	154	.000	4.18710	4.0716	4.3026
KL 11	61.180	154	.000	4.06452	3.9333	4.1958
KL 12	59.715	154	.000	4.03226	3.8989	4.1657
KL 13	83.210	154	.000	4.34839	4.2452	4.4516
KL 14	76.052	154	.000	4.20000	4.0909	4.3091
KL 15	72.043	154	.000	4.07097	3.9593	4.1826
KL 16	69.892	154	.000	4.01935	3.9057	4.1826
KL 17	57.881	154	.000	4.00000	3.8635	4.1365
KL 18	66.096	154	.000	4.03226	3.9117	4.1528

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 IBKKG.

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



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 25

### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval

#### Persepsi Harga

##### One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	77.776	154	.000	4.31613	4.2065	4.4258
2	72.751	154	.000	4.36774	4.2491	4.4863
3	75.467	154	.000	4.35484	4.2408	4.4688
4	65.289	154	.000	4.16129	4.0354	4.2872

## LAMPIRAN 26

### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval

#### Promosi

##### One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1	64.101	154	.000	4.15484	4.0268	4.2829
2	54.382	154	.000	4.01290	3.8671	4.1587
3	56.769	154	.000	4.05161	3.9106	4.1926
4	64.933	154	.000	4.22581	4.0972	4.3544
5	78.047	154	.000	4.29677	4.1880	4.4055



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

## LAMPIRAN 27

### Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval Kepuasan Pelanggan

	One-Sample Test				95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
KP_1	80.768	154	.000	4.34839	4.2420	4.4547
KP_2	63.971	154	.000	4.03226	3.9077	4.1568
KP_3	72.783	154	.000	4.21290	4.0986	4.3272
KP_4	65.973	154	.000	4.16129	4.0367	4.2859



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 28

### Hasil Output Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		155
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.38659410
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.048
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.781
Asymp. Sig. (2-tailed)		.575

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

## LAMPIRAN 29

### Hasil Output Uji Asumsi Klasik

#### Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.757	.579		4.764	.000
	Mean_KL	-.018	.010	-.209	-1.779	.077
	Mean_Harga	-.027	.043	-.068	-.625	.533
	Mean_Promosi	.003	.034	.009	.079	.937

a. Dependent Variable: ABS\_RES



**LAMPIRAN 30**  
**Hasil Output Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.324	.917		1.443	.151		
Mean_KL	.130	.016	.555	7.994	.000	.447	2.235
Mean_Harga	.186	.068	.177	2.759	.007	.520	1.922
Mean_Promosi	.141	.053	.179	2.634	.009	.468	2.137

a. Dependent Variable: Mean\_KePe

**LAMPIRAN 31**

**Hasil Output Analisis Regresi Berganda**

**Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	614.597	3	204.866	104.478	.000 <sup>b</sup>
Residual	296.087	151	1.961		
Total	910.684	154			

a. Dependent Variable: Mean\_KePe

b. Predictors: (Constant), Mean\_Promosi, Mean\_Harga, Mean\_KL

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang. Penyalinan atau penggunaan tanpa izin IBIKKG. 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Penulisan tidak merugikan orang lain. 2. Dilarang mengemukakan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau 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 KKG.
2. Dilarang mengemukakan dan menaikan hak atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.

## LAMPIRAN 32

### Hasil Output Analisis Regresi Berganda

#### Uji t

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.324	.917		1.443	.151		
Mean_KL	.130	.016	.555	7.994	.000	.447	2.235
Mean_Harga	.186	.068	.177	2.759	.007	.520	1.922
Mean Promosi	.141	.053	.179	2.634	.009	.468	2.137

a. Dependent Variable: Mean\_KePe

## LAMPIRAN 33

### Hasil Output Analisis Regresi Berganda

#### Koefisien Determinan

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 <sup>a</sup>	.675	.668	1.400

a. Predictors: (Constant), Mean\_Promosi, Mean\_Harga, Mean\_KL



**© 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 34**

**R Table Pearson**

**NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT**

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono.2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal. 373



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 35

**Tabel T**

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195



**© 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 : Wiruo. Chris harley

Program Studi : Manajemen Pemusutan

NIM : 21160210

Alamat Lengkap : Saran Bongo 4 Blok J No 1 dan 2  
Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Kode pos : \_\_\_\_\_

Temp Kantor : \_\_\_\_\_

Temp Rumah : \_\_\_\_\_

No HP : 0812 2688 4867.

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, 10 Agustus 2020.

Yang membuat pernyataan

Wiruo. Chris harley.

( Nama Lengkap )

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie