

LAMPIRAN

Lampiran 1 : KUISIONER

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan nama saya Salda Lavenia. Saya selaku mahasiswi semester akhir jurusan Manajemen Pemasaran di Kwik Kian Gie School Of Business yang akan melakukan penelitian untuk menyusun skripsi. Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Uniqlo di Mall Of Indonesia.

Oleh karena itu, saya memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian saya sebagai responden untuk mengisi kuisioner ini dengan pengalaman dan pendapat masing-masing.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

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

Profil Responden :

1. Alamat Email :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :





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. Ibu Rumah Tangga
 - d. Karyawan
 - e. Lainnya
6. Apakah anda pernah membeli atau menggunakan produk Uniqlo di Mall Of Indonesia?
- a. Pernah
 - b. Tidak Pernah (Stop sampai disini,terimakasih)
7. Berapa kali anda membeli atau menggunakan produk Uniqlo di Mall Of Indonesia?
- a. 2 kali dalam sebulan
 - b. 3 kali dalam sebulan
 - c. 4 kali dalam sebulan
 - d. lebih dari 4 kali dalam seminggu
8. Darimana anda mengetahui atau mendapat informasi mengenai produk Uniqlo di Mall Of Indonesia?
- a. Teman
 - b. Keluarga
 - c. Media sosial
 - d. Melihat secara langsung

PERTANYAAN

I. KUALITAS PRODUK

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Performance (Kinerja)						
1.	Produk Uniqlo memiliki warna yang tidak cepat pudar	1	2	3	4	5
2.	Produk Uniqlo memiliki kualitas yang baik sehingga nyaman saat digunakan	1	2	3	4	5
Features (Fitur)						
3.	Terdapat berbagai pilihan model pakaian yang ditawarkan	1	2	3	4	5



4.	Produk Uniqlo mempunyai berbagai macam model pakaian dengan berbagai macam iklim/cuaca	1	2	3	4	5
Durability (Daya Tahan)						
5.	Produk Uniqlo memiliki kualitas yang terjamin sehingga produk tidak mudah robek	1	2	3	4	5
6.	Produk Uniqlo memiliki kualitas yang terjamin sehingga produk tidak mudah melar	1	2	3	4	5
Conformance (Kesesuaian)						
7.	Produk Uniqlo sesuai dengan yang diinginkan pelanggan	1	2	3	4	5
8.	Produk Uniqlo sesuai dengan apa yang ditawarkan	1	2	3	4	5
Serviceability (Kemampuan Melayani)						
9.	Pakaian yang tidak sesuai dapat ditangani dengan cepat	1	2	3	4	5
10.	Kecepatan karyawan Uniqlo dalam memberikan penjelasan tentang produk kepada konsumen	1	2	3	4	5
Aesthetics (Estetika)						
11.	Produk Uniqlo menawarkan beragam model pakaian yang unik	1	2	3	4	5
12.	Produk Uniqlo menawarkan beragam model pakaian dengan warna menarik	1	2	3	4	5
Perceived Quality (Kesan Kualitas)						
13.	Produk pakaian Uniqlo yang ditawarkan memberikan reputasi yang baik	1	2	3	4	5
14.	Produk pakaian Uniqlo yang ditawarkan berkualitas baik	1	2	3	4	5

II. PERSEPSI HARGA

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Perceived Quality (Persepsi Kualitas)						
1.	Harga yang ditawarkan Uniqlo sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan	1	2	3	4	5
2.	Harga yang ditawarkan Uniqlo sesuai dengan kualitas yang diharapkan	1	2	3	4	5
Perceived Monetary Sacrifice (Persepsi Biaya yang Dikeluarkan)						
3.	Produk Uniqlo memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan harga yang dibayarkan	1	2	3	4	5
4.	Biaya yang dikeluarkan untuk membeli produk Uniqlo termasuk terjangkau	1	2	3	4	5



III. CITRA MEREK

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Brand Identity (Identitas Merek)						
1.	Uniqlo memiliki logo yang mudah dikenali	1	2	3	4	5
2.	Merek Uniqlo merupakan merek yang mudah dibedakan dari merek lain	1	2	3	4	5
Brand Personality (Personalitas Merek)						
3.	Saat menggunakan produk Uniqlo maka saya akan semakin percaya diri	1	2	3	4	5
4.	Produk Uniqlo memiliki tampilan khas dan berbeda daripada merek lain	1	2	3	4	5
Brand Attitude and Behavior (Sikap dan Perilaku Merek)						
5.	Karyawan Uniqlo yang cepat tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen	1	2	3	4	5
6.	Karyawan Uniqlo mampu bersikap bersahabat kepada konsumen	1	2	3	4	5
Brand Benefit and Competence (Manfaat dan Keunggulan Merek)						
7.	Produk Uniqlo adalah merek yang dapat diandalkan	1	2	3	4	5
8.	Produk Uniqlo adalah merek yang memiliki manfaat sesuai dengan yang dijanjikan	1	2	3	4	5

IV. KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Fitur Produk dan Layanan						
1.	Saya puas dengan produk yang ditawarkan Uniqlo	1	2	3	4	5
2.	Saya puas dengan layanan yang di berikan Uniqlo	1	2	3	4	5
Emosi Pelanggan						
3.	Saya senang dengan produk yang ditawarkan Uniqlo karena memuaskan	1	2	3	4	5
4.	Saya senang dengan layanan yang diberikan Uniqlo karena memuaskan	1	2	3	4	5
Persepsi tentang Keadilan						
5.	Saya puas dengan Uniqlo karena produk yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	1	2	3	4	5



6.	Saya puas dengan Uniqlo karena layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	1	2	3	4	5
Pelanggan Lain, Anggota Keluarga, dan Rekan Kerja						
7.	Saya puas dengan Uniqlo karena pengalaman yang di dapat sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari pelanggan lain.	1	2	3	4	5
8.	Saya merekomendasikan produk Uniqlo ke kerabat saya	1	2	3	4	5

Lampiran 2 :

DATA PRA KUISIONER

(30 Responden)

Variabel Kualitas Produk (X1)

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



29	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
30	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4

Lampiran 3 :

Variabel Persepsi Harga (X2)

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

Lampiran 4 :

Variabel Citra Merek (X3)

1	4	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.

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



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

Lampiran 5 :

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

1	4	3	4	3	3	3	4
2	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	4	4	5	5
8	4	5	5	5	5	5	5
9	4	3	4	4	4	4	4
10	5	4	5	5	5	4	5



11	4	5	4	4	3	3	3
12	4	3	4	4	3	4	4
13	5	5	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	4	4	5
15	3	5	3	3	4	3	3
16	4	3	3	4	3	4	5
17	5	4	4	3	4	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	5	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	4	5	5	5	5
24	2	4	2	2	3	2	3
25	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	5	4	4	4	5
27	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	2	4	4	5
29	4	4	4	3	3	4	4
30	4	4	5	3	3	4	4

Lampiran 6 :

DATA KUISIONER

(140 Responden)

Variabel Kualitas Produk (X1)

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



16	3	4	2	3	2	4	2	2	3	4	3
17	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4
18	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5
19	4	5	5	5	4	3	4	2	2	3	4
20	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3
21	3	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4
22	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
23	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
24	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4
27	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
28	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
29	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4
30	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
31	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
32	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
33	5	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5
34	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
35	1	4	4	5	4	3	2	5	4	5	4
36	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5
37	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
39	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3
40	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4
41	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4
42	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5
43	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
44	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4
45	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
46	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5
47	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
48	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
49	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3
50	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4
51	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
52	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
53	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5
54	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
55	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
56	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- 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.



58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	5	3	4	3	3	5	3	3	5	4
67	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4
68	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
70	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
72	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
74	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
75	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
77	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5
78	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
79	2	5	4	3	2	3	5	3	4	4	4
80	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
86	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
88	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
89	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
90	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
91	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
92	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
93	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
94	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
95	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
96	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
97	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
98	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4
99	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



100	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5
101	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
102	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
103	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
104	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
105	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5
106	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
107	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
108	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4
109	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
110	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
111	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
112	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
113	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
114	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
115	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5
116	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
117	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
118	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4
119	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
120	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
121	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
122	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
123	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
124	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
125	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
126	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
127	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
128	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
129	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
130	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
131	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
132	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
135	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
136	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
137	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
138	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
139	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
140	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Instytut Biznis dan Informatika Kwik Kian Gie

- 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 :

Variabel Persepsi Harga (X2)

1	5	5	4
2	5	4	5
3	5	4	4
4	5	4	4
5	3	3	3
6	4	4	4
7	3	2	3
8	4	5	4
9	5	4	4
10	5	4	4
11	4	4	4
12	4	4	2
13	5	4	4
14	5	4	5
15	5	5	5
16	4	2	5
17	3	4	4
18	4	3	3
19	4	3	4
20	4	3	3
21	3	3	3
22	4	3	3
23	5	5	5
24	4	3	4
25	4	3	3
26	4	4	5
27	5	4	4
28	5	4	5
29	3	3	4
30	5	5	5
31	5	4	4
32	3	3	3
33	5	4	5
34	5	5	5
35	4	3	2
36	4	5	4
37	5	5	5
38	4	4	5
39	4	3	5
40	4	3	3

© 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.

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



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

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, penititan, 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.



83	4	4	4
84	5	5	5
85	5	5	4
86	4	4	5
87	5	5	5
88	5	5	4
89	4	4	3
90	4	5	4
91	5	5	5
92	4	5	5
93	5	5	5
94	5	4	5
95	4	5	5
96	4	5	5
97	4	5	5
98	3	3	4
99	4	5	4
100	4	5	5
101	4	4	5
102	4	5	4
103	5	5	5
104	4	4	4
105	5	4	3
106	3	2	3
107	4	3	3
108	3	5	4
109	4	3	4
110	5	5	5
111	4	5	4
112	5	5	5
113	4	5	4
114	4	4	5
115	4	4	5
116	4	5	4
117	4	4	5
118	5	5	5
119	5	5	5
120	5	4	5
121	4	4	4
122	4	4	4
123	4	4	3
124	5	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



125	4	4	5
126	4	4	4
127	5	5	4
128	4	4	5
129	4	5	5
130	4	4	5
131	4	5	5
132	5	4	5
133	5	4	4
134	5	4	5
135	5	4	4
136	5	4	5
137	5	4	5
138	5	5	4
139	5	5	4
140	4	4	4

Lampiran 8 :

Variabel Citra Merek (X3)

1	5	5	5	5	5	4	5
2	5	4	5	5	5	5	4
3	4	3	4	5	5	5	4
4	5	4	4	4	5	4	5
5	5	3	5	3	3	4	4
6	4	4	3	4	3	4	4
7	2	2	2	3	2	3	3
8	5	5	4	4	5	5	4
9	5	4	5	5	5	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	5	5	5
14	4	3	4	5	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5
16	4	2	4	3	3	2	3
17	4	3	4	5	3	3	3
18	4	3	3	4	4	4	4
19	5	4	4	3	4	4	4
20	4	3	3	3	4	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan 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.



24	3	3	4	3	3	3	4
25	3	3	3	4	4	3	3
26	4	5	5	4	5	4	5
27	5	4	4	3	4	4	4
28	5	5	5	5	4	4	4
29	5	4	4	3	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5
31	5	4	5	5	4	5	4
32	3	3	3	3	3	3	3
33	5	4	5	4	5	5	5
34	4	5	5	5	5	5	5
35	4	2	2	5	5	4	4
36	4	4	4	5	5	4	4
37	5	4	4	4	5	5	5
38	5	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	4	3	4
40	3	3	3	4	4	4	4
41	5	4	4	3	4	5	5
42	5	4	5	5	5	5	4
43	3	3	3	3	4	3	4
44	5	4	4	3	4	5	5
45	5	3	3	4	5	4	5
46	5	4	5	4	4	5	4
47	5	5	4	5	5	4	5
48	5	4	5	4	5	5	5
49	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	5	5	4	4	5
51	3	3	3	4	4	4	4
52	4	4	5	5	5	5	5
53	4	5	4	4	5	5	4
54	5	5	5	4	4	5	5
55	5	5	4	5	5	4	5
56	4	5	5	5	5	4	4
57	4	5	4	5	4	5	5
58	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3
60	2	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	5	5	4	4
64	4	4	4	3	3	3	4
65	3	3	4	3	3	3	3
66	5	5	3	2	2	2	2
67	2	1	2	4	4	4	5

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

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



68	5	3	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3
70	5	4	4	3	4	4	4
71	5	5	4	5	5	5	5
72	5	4	5	4	4	4	4
73	5	4	5	5	5	4	4
74	5	5	5	3	3	5	5
75	3	3	3	3	3	3	3
76	4	3	4	5	5	5	5
77	5	3	4	3	3	4	4
78	3	3	3	3	4	4	4
79	4	2	4	4	4	5	4
80	4	2	2	4	4	4	3
81	4	3	3	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	4	5	4	4	5
86	5	3	4	5	4	5	4
87	4	5	5	4	4	4	4
88	5	4	5	5	4	5	5
89	3	3	4	3	3	3	3
90	5	5	4	5	4	5	4
91	4	5	4	5	4	5	4
92	4	5	4	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	5	5	5	5	5
95	5	3	4	5	4	5	4
96	5	5	4	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5
98	3	5	5	3	4	4	4
99	5	4	4	4	4	4	4
100	4	5	5	5	4	5	4
101	5	5	3	4	4	4	4
102	4	4	4	5	5	5	4
103	5	4	5	4	5	5	5
104	4	3	3	4	4	4	4
105	5	4	2	4	5	5	5
106	3	3	3	5	5	4	4
107	5	4	4	4	4	4	4
108	4	3	5	4	3	2	3
109	3	3	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5
111	5	4	4	4	5	5	5

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

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



112	5	5	4	4	5	4	4
113	4	4	4	4	5	5	5
114	4	4	4	4	4	5	4
115	5	5	4	5	5	4	5
116	4	4	5	4	5	4	5
117	5	5	4	5	4	5	5
118	5	4	5	4	4	4	4
119	4	5	4	5	4	5	4
120	5	4	5	4	4	5	4
121	4	4	5	5	4	5	4
122	5	4	5	5	5	4	5
123	4	4	4	4	5	4	4
124	5	5	5	5	5	4	5
125	5	4	4	5	4	4	4
126	5	5	5	5	4	5	4
127	4	4	4	4	5	4	4
128	5	5	5	5	4	5	5
129	4	5	4	5	4	5	5
130	4	5	5	5	5	5	4
131	4	4	5	4	4	4	5
132	4	4	4	4	5	5	5
133	5	4	5	4	5	4	5
134	5	5	5	5	5	4	4
135	4	4	4	5	5	4	5
136	5	5	4	5	4	5	4
137	4	5	4	5	5	5	5
138	5	5	4	5	4	5	4
139	5	4	5	4	5	5	4
140	5	4	4	4	5	4	5

Lampiran 9 :

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

1	5	5	4	5	5	4	5
2	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	3	5	4	4	4	3
6	4	4	4	3	4	4	4
7	3	2	3	3	3	2	3
8	5	5	5	4	4	5	5
9	5	3	4	5	4	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4

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



12	4	4	4	3	4	4	4
13	5	5	5	5	4	4	5
14	3	3	3	3	3	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5
16	4	3	3	4	3	2	2
17	4	3	4	4	3	4	3
18	4	4	5	3	5	3	4
19	4	4	5	3	4	3	5
20	3	3	4	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	4
22	5	5	4	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	4	5
24	4	3	4	4	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	4	4	4
28	5	5	4	4	5	5	5
29	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	5	5	4	5	5
31	5	5	5	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	3	3	5	4	3
36	5	5	5	4	4	5	5
37	5	5	4	4	5	5	5
38	5	5	5	5	4	4	4
39	4	4	4	5	4	5	4
40	4	4	4	4	3	3	4
41	4	4	4	3	4	4	4
42	5	4	5	5	4	5	5
43	4	4	3	4	4	4	3
44	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	5	5	4	5
48	5	5	5	5	5	4	4
49	3	3	3	3	3	3	4
50	5	5	4	4	5	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4
52	4	5	4	5	5	5	5
53	4	4	5	5	5	5	5
54	5	4	5	5	5	4	4
55	5	5	5	4	5	4	5

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

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



56	5	4	5	5	5	5	5
57	5	5	5	4	5	5	5
58	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3
61	4	3	4	4	3	4	5
62	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	3	4	3	4
65	4	3	2	2	4	2	4
66	3	3	3	3	2	5	3
67	4	4	4	4	4	5	5
68	4	5	5	4	4	4	5
69	4	3	3	2	2	2	1
70	4	4	4	3	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	4	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	3	4
74	5	3	5	5	4	3	5
75	3	3	3	3	3	3	3
76	5	5	5	4	5	5	5
77	4	3	4	4	4	3	4
78	4	4	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	3
80	3	3	3	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	4	5
86	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	4	5	4
89	3	3	3	3	3	3	3
90	5	5	4	5	4	5	5
91	5	5	5	4	5	4	5
92	5	5	5	5	5	5	5
93	4	5	5	5	5	5	5
94	5	4	5	5	5	5	5
95	5	5	4	5	5	4	5
96	5	5	5	5	5	5	5
97	4	5	4	4	4	5	5
98	4	4	4	3	3	4	4
99	4	5	4	4	4	5	5

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

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



100	4	4	4	5	4	5	4
101	4	4	4	4	4	4	5
102	5	5	5	4	5	5	5
103	4	5	4	5	5	5	5
104	4	4	4	4	4	4	4
105	5	4	5	4	3	5	5
106	4	4	4	4	4	4	3
107	5	4	4	4	4	4	4
108	4	4	3	2	4	3	4
109	4	4	4	4	4	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	4	5	5	5
112	5	5	4	4	4	5	4
113	5	5	4	4	4	5	4
114	4	4	4	4	4	5	5
115	4	4	4	5	4	5	5
116	4	5	5	4	5	4	5
117	4	5	5	5	5	4	4
118	5	4	5	4	4	5	4
119	5	5	5	5	4	5	4
120	5	5	4	5	5	4	5
121	4	4	4	5	5	4	5
122	4	4	4	4	5	5	5
123	4	4	4	5	4	5	4
124	5	4	5	5	5	4	5
125	4	4	4	4	5	4	5
126	5	4	5	4	5	5	4
127	5	5	5	5	5	5	4
128	4	4	4	4	5	5	4
129	5	4	5	4	5	5	5
130	5	5	5	5	5	4	5
131	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	4	4	4	5	4
133	5	4	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5
135	4	5	5	5	5	5	5
136	5	4	5	4	5	4	5
137	5	4	5	4	4	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5
139	4	5	5	4	5	4	5
140	4	4	5	5	5	4	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengantumkan 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 VALIDITAS DAN REABILITAS



Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	40.37	25.482	.691	.851
KP2	39.70	28.355	.476	.867
KP3	40.07	28.754	.542	.863
KP4	39.57	28.875	.603	.861
KP5	40.13	27.292	.564	.861
KP6	40.50	26.466	.503	.869
KP8	40.13	26.878	.659	.854
KP9	40.33	26.989	.672	.854
KP10	40.50	28.534	.427	.871
KP13	40.13	27.637	.558	.861
KP14	39.90	27.472	.764	.851

Variabel Persepsi Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PH1	7.17	1.937	.438	.698
PH3	7.53	2.120	.549	.534
PH4	7.50	2.259	.536	.558

Variabel Citra Merek

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CM2	22.23	13.426	.596	.854
CM3	22.80	12.441	.693	.840
CM4	22.60	13.490	.506	.868
CM5	22.43	12.944	.731	.836
CM6	22.43	13.220	.674	.843
CM7	22.43	13.220	.730	.837
CM8	22.27	13.857	.583	.855

Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak tanpa izin IBIKKG. Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak tanpa izin IBIKKG. Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak tanpa izin IBIKKG.

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEP1	23.70	9.803	.706	.812
KEP2	23.63	11.068	.405	.857
KEP3	23.67	10.092	.559	.836
KEP5	23.83	10.213	.581	.831
KEP6	23.80	10.579	.622	.826
KEP7	23.70	9.803	.771	.803
KEP8	23.47	10.257	.642	.822

Lampiran 11 : HASIL OUTPUT ANALISIS DATA RESPONDEN

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS_KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	82	48.2	48.2	48.2
Wanita	88	51.8	51.8	100.0
Total	170	100.0	100.0	

Lampiran 12 :

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-23 Tahun	141	82.9	82.9	82.9
24-30 Tahun	29	17.1	17.1	100.0
Total	170	100.0	100.0	

Lampiran 13 :

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

JENIS_PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	4	2.4	2.4	2.4
Mahasiswa	117	68.8	68.8	71.2
Ibu Rumah Tangga	1	.6	.6	71.8
Karyawan	48	28.2	28.2	100.0

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie).
 Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak seluruh atau sebagian dari isi dokumen ini tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Total	170	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Lampiran 14 : HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF

Tabel 4.5 Hasil Rata – Rata Indikator Kualitas Produk

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
KP1	140	1	5	4.11
KP2	140	3	5	4.43
KP3	140	2	5	4.26
KP4	140	3	5	4.43
KP5	140	2	5	4.27
KP6	140	2	5	4.06
KP8	140	2	5	4.30
KP9	140	2	5	4.14
KP10	140	2	5	4.09
KP13	140	3	5	4.43
KP14	140	3	5	4.44
Valid N (listwise)	140			

Tabel 4.6 Hasil Rata -Rata Variabel Kualitas Produk

Descriptive Statistics

	N	Mean
MeanKP	140	4.27
Valid N (listwise)	140	

Lampiran 15 :

Tabel 4.7 Hasil Rata – Rata Indikator Persepsi Harga

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
PH1	140	2	5	4.21
PH3	140	1	5	4.00
PH4	140	1	5	4.05
Valid N (listwise)	140			

Tabel 4.8 Hasil Rata -Rata Variabel Persepsi Harga

Descriptive Statistics

	N	Mean
MeanPH	140	4.09
Valid N (listwise)	140	



Lampiran 16 :

Tabel 4.7 Hasil Rata – Rata Indikator Citra Merek

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
CM2	140	2	5	4.30
CM3	140	1	5	3.96
CM4	140	2	5	4.09
CM5	140	2	5	4.19
CM6	140	2	5	4.24
CM7	140	2	5	4.24
CM8	140	2	5	4.24
Valid N (listwise)	140			

Tabel 4.10 Hasil Rata -Rata Variabel Citra Merek

Descriptive Statistics		
	N	Mean
MeanCM	140	4.18
Valid N (listwise)	140	

Lampiran 17 :

Tabel 4.11 Hasil Rata – Rata Indikator Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
KEP1	140	3	5	4.38
KEP2	140	2	5	4.24
KEP3	140	2	5	4.29
KEP5	140	2	5	4.14
KEP6	140	2	5	4.26
KEP7	140	2	5	4.26
KEP8	140	1	5	4.34
Valid N (listwise)	140			

Tabel 4.12 Hasil Rata -Rata Variabel Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics		
	N	Mean
MeanKEP	140	4.27
Valid N (listwise)	140	

Lampiran 18 :

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Tabel 4.13 Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}		140
Mean		.0000000
Std. Deviation		1.84816841
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.049
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.661	.912		1.821	.071
X1	.039	.034	.174	1.160	.248
X2	-.102	.072	-.192	-1.415	.159
X3	-.028	.045	-.100	-.633	.528

a. Dependent Variable: RES2

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.253	1.453		-.174	.862		
X1	.238	.054	.292	4.417	.000	.316	3.163
X2	.450	.115	.234	3.912	.000	.386	2.593
X3	.460	.072	.448	6.426	.000	.285	3.507

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 19 : HASIL Uji REGRESI BERGANDA

Tabel 4.15 Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji F)

1. Dilarang penjiplakan atau menyalin ulang isi tulisan secara langsung ke komputer atau alat penyalin lainnya tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2046.185	3	682.062	195.373	.000 ^b
Residual	474.786	136	3.491		
Total	2520.971	139			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK

Lampiran 20 :

Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.253	1.453		-.174	.862
KUALITAS PRODUK	.238	.054	.292	4.417	.000
PERSEPSI HARGA	.450	.115	.234	3.912	.000
CITRA MEREK	.460	.072	.448	6.426	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 21 :

Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.812	.808	1.868

a. Predictors: (Constant), CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK

Hak cipta Dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutipnya kembali untuk penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutipnya kembali untuk penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutipnya kembali untuk penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutipnya kembali untuk penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SALDA LAUENIA
NIM : 22160147
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat lengkap : PONDOK UNGU PERMAI BLOK C C I NO 7
BEKASI UTARA
Kode Pos : 17125

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : _____

No. HP : 085899961287

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan skripsi ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas skripsi adalah diluar tanggung jawab pihak kampus dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan pihak kampus dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 10 AGUSTUS 2020

Yang membuat pernyataan

SALDA LAUENIA

(Nama Lengkap)