

LAMPIRAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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





LAMPIRAN 1

PRA-KUESIONER

Kepada Yth Bapak/Ibu, Saudara/i

Perkenalkan, nama saya Venny Lieana, saya mahasiswi Kwik Kian Gie School Of Business yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi. Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara. Oleh karena itu, saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing masing. Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah mengkonsumsi Dunkin' Donuts?
 - a. Pernah
 - b. Tidak Pernah (berhenti disini, terima kasih)
2. Nama :
3. Alamat Email :
4. Usia :

a. 17 – 22 Tahun	c. 29 – 34 Tahun	e. > 40 Tahun
b. 23 – 28 Tahun	d. 35 – 40 Tahun	
5. Jenis Kelamin :
 - a. Perempuan
 - b. Laki – laki

© 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.



6. Pekerjaan :
- a. Karyawan
 - b. Wirausaha
 - c. Mahasiswa
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya

a. Hak cipta milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dg Undang-Undang

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

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.



PERNYATAAN

1. KUALITAS PRODUK

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Bentuk (<i>Form</i>)						
1.	Dunkin' Donuts selalu memberikan bentuk donat yang menarik					
Fitur (<i>Features</i>)						
2.	Dunkin' Donuts selalu menawarkan produk yang beranekaragam dan bervariasi					
Kualitas Kinerja (<i>Performance Quality</i>)						
3.	Dunkin Donuts memberikan porsi donat yang pas dan memiliki cita rasa yang berbeda.					
Kualitas Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>)						
4.	Dunkin' Donuts memberikan rasa yang ditawarkan sesuai dengan yang tertulis didalam menu					
Ketahanan (<i>Durability</i>)						
5.	Dunkin' Donuts selalu menggunakan bahan dan kemasan					

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

	yang aman untuk dikonsumsi dan digunakan					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
6.	Dunkin' Donuts selalu memberikan rasa yang konsisten dari waktu ke waktu					
Desain (<i>Design</i>)						
7.	Dunkin' Donuts memiliki hiasan topping yang unik					

2. HARGA

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Keterjangkauan Harga						
1.	Dunkin' Donuts memberikan harga yang terjangkau bagi semua orang					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk						
2.	Dunkin' Donuts memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk					
Daya Saing Harga						
3.	Harga yang ditetapkan oleh Dunkin' Donuts dapat bersaing dengan toko donat lain					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat						



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. KEPUASAN PELANGGAN

4.	Harga Dunkin' Donuts yang diberikan sebanding dengan banyaknya pilihan rasa maupun topping					
----	--	--	--	--	--	--

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Tetap Setia						
1.	Selaku pelanggan Dunkin' Donuts saya sulit beralih ke toko donat yang lain					
Membeli Produk Baru Perusahaan dan Memperbaharui Produk						
2.	Selaku pelanggan Dunkin' Donuts saya bersedia membeli varian rasa terbaru					
3.	Selaku pelanggan Dunkin' Donuts saya bersedia untuk memberikan saran terhadap produk					
Merekomendasikan Produk						
4.	Saya akan merekomendasikan Dunkin' Donuts kepada teman maupun keluarga					
Kurang Memperhatikan Merek Pesaing dan Kurang Sensitif Terhadap Harga						
5.	Saya akan mengonsumsi Dunkin' Donuts tanpa memperhatikan merek lain					

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 2

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KualitasProduk1	25,83	12,764	,658	,863
KualitasProduk2	25,53	13,706	,475	,885
KualitasProduk3	25,47	13,706	,620	,868
KualitasProduk4	25,47	12,740	,713	,856
KualitasProduk5	25,50	12,397	,736	,853
KualitasProduk6	25,63	11,620	,739	,852
KualitasProduk7	25,77	11,978	,728	,853

LAMPIRAN 3

HASIL OUTPUT UJI RELIABILITAS KUALITAS PRODUK

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,879	7

LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS HARGA

Item - Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harga1	12,57	2,461	,458	,709
Harga2	12,67	2,368	,511	,680
Harga3	12,57	2,116	,595	,629
Harga4	12,60	2,248	,533	,667

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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



LAMPIRAN 5

HASIL OUTPUT UJI RELIABILITAS HARGA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,733	4

LAMPIRAN 6

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
KepuasanPelanggan1	16,57	6,737	,824	,866
KepuasanPelanggan2	16,10	8,369	,708	,890
KepuasanPelanggan3	15,93	8,133	,696	,892
KepuasanPelanggan4	15,97	8,378	,701	,892
KepuasanPelanggan5	16,50	6,810	,876	,851

LAMPIRAN 7

HASIL OUTPUT UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,901	5

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 8

KUESIONER

Kepada Yth Bapak/Ibu, Saudara/i

Perkenalkan, nama saya Venny Lieana, saya mahasiswi Kwik Kian Gie School Of Business yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi. Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara. Oleh karena itu, saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing masing. Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah mengkonsumsi Dunkin' Donuts?
 - a. Pernah
 - b. Tidak Pernah (berhenti disini, terima kasih)
2. Nama :
3. Alamat Email :
4. Usia :
 - a. 17 – 22 Tahun
 - b. 23 – 28 Tahun
 - c. 29 – 34 Tahun
 - d. 35 – 40 Tahun
 - e. > 40 Tahun
5. Jenis Kelamin :
 - a. Perempuan
 - b. Laki – laki





6. Pekerjaan :
- a. Karyawan
 - b. Wirausaha
 - c. Mahasiswa
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lainnya

Hak cipta milik IBI KKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dg Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



PERNYATAAN



1. KUALITAS PRODUK

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Bentuk (<i>Form</i>)						
1.	Dunkin' Donuts selalu memberikan bentuk donat yang menarik					
Fitur (<i>Features</i>)						
2.	Dunkin' Donuts selalu menawarkan produk yang beranekaragam dan bervariasi					
Kualitas Kinerja (<i>Perfomance Quality</i>)						
3.	Dunkin Donuts memberikan porsi donat yang pas dan memiliki cita rasa yang berbeda.					
Kualitas Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>)						
4.	Dunkin' Donuts memberikan rasa yang ditawarkan sesuai dengan yang tertulis didalam menu					
Ketahanan (<i>Durability</i>)						
5.	Dunkin' Donuts selalu menggunakan bahan dan kemasan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	yang aman untuk dikonsumsi dan digunakan					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
6.	Dunkin' Donuts selalu memberikan rasa yang konsisten dari waktu ke waktu					
Desain (<i>Design</i>)						
7.	Dunkin' Donuts memiliki hiasan topping yang unik					

2. HARGA

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Keterjangkauan Harga						
1.	Dunkin' Donuts memberikan harga yang terjangkau bagi semua orang					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk						
2.	Dunkin' Donuts memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk					
Daya Saing Harga						
3.	Harga yang ditetapkan oleh Dunkin' Donuts dapat bersaing dengan toko donat lain					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat						

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

4.	Harga Dunkin' Donuts yang diberikan sebanding dengan banyaknya pilihan rasa maupun topping					
----	--	--	--	--	--	--

3. KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Tetap Setia						
1.	Selaku pelanggan Dunkin' Donuts saya sulit beralih ke toko donat yang lain					
Membeli Produk Baru Perusahaan dan Memperbaharui Produk						
2.	Selaku pelanggan Dunkin' Donuts saya bersedia membeli varian rasa terbaru					
3.	Selaku pelanggan Dunkin' Donuts saya bersedia untuk memberikan saran terhadap produk					
Merekomendasikan Produk						
4.	Saya akan merekomendasikan Dunkin' Donuts kepada teman maupun keluarga					
Kurang Memperhatikan Merek Pesaing dan Kurang Sensitif Terhadap Harga						
5.	Saya akan mengonsumsi Dunkin' Donuts tanpa memperhatikan merek lain					

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 9

HASIL OUTPUT PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 22 Tahun	90	69,2	69,2	69,2
	23 - 28 Tahun	33	25,4	25,4	94,6
	29 - 34 Tahun	2	1,5	1,5	96,2
	> 40 Tahun	5	3,8	3,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

LAMPIRAN 10

HASIL OUTPUT PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

		JenisKelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	72	55,4	55,4	55,4
	Laki-laki	58	44,6	44,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

LAMPIRAN 11

HASIL OUTPUT PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	31	23,8	23,8	23,8
	Wirausaha	11	8,5	8,5	32,3
	Mahasiswa	87	66,9	66,9	99,2
	Ibu Rumah Tangga	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	



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

LAMPIRAN 12

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF

VARIABEL KUALITAS PRODUK (X1)

KPO1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	3	2,3	2,3	3,1
	Netral	23	17,7	17,7	20,8
	Setuju	56	43,1	43,1	63,8
	Sangat Setuju	47	36,2	36,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

KPO2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	2	1,5	1,5	2,3
	Netral	15	11,5	11,5	13,8
	Setuju	58	44,6	44,6	58,5
	Sangat Setuju	54	41,5	41,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

KPO3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	6	4,6	4,6	5,4
	Netral	14	10,8	10,8	16,2
	Setuju	58	44,6	44,6	60,8
	Sangat Setuju	51	39,2	39,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

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



KPO4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
Tidak Setuju	2	1,5	1,5	2,3
Netral	14	10,8	10,8	13,1
Setuju	56	43,1	43,1	56,2
Sangat Setuju	57	43,8	43,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

KPO5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
Tidak Setuju	1	,8	,8	1,5
Netral	16	12,3	12,3	13,8
Setuju	53	40,8	40,8	54,6
Sangat Setuju	59	45,4	45,4	100,0
Total	130	100,0	100,0	

KPO6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	2,3	2,3	2,3
Tidak Setuju	2	1,5	1,5	3,8
Netral	12	9,2	9,2	13,1
Setuju	50	38,5	38,5	51,5
Sangat Setuju	63	48,5	48,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

KPO7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
Tidak Setuju	3	2,3	2,3	3,1
Netral	19	14,6	14,6	17,7
Setuju	47	36,2	36,2	53,8
Sangat Setuju	60	46,2	46,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

LAMPIRAN 13

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF

VARIABEL HARGA (X2)

H1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1,5	1,5	1,5
2	1	,8	,8	2,3
3	20	15,4	15,4	17,7
4	61	46,9	46,9	64,6
5	46	35,4	35,4	100,0
Total	130	100,0	100,0	

H2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1,5	1,5	1,5
3	13	10,0	10,0	11,5
4	62	47,7	47,7	59,2
5	53	40,8	40,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

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.

H3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1,5	1,5	1,5
3	10	7,7	7,7	9,2
4	45	34,6	34,6	43,8
5	73	56,2	56,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

H4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	2,3	2,3	2,3
3	10	7,7	7,7	10,0
4	56	43,1	43,1	53,1
5	61	46,9	46,9	100,0
Total	130	100,0	100,0	

LAMPIRAN 14

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

KPL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1,5	1,5	1,5
Tidak Setuju	10	7,7	7,7	9,2
Netral	41	31,5	31,5	40,8
Setuju	36	27,7	27,7	68,5
Sangat Setuju	41	31,5	31,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	



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.

KPL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Netral	31	23,8	23,8	24,6
	Setuju	64	49,2	49,2	73,8
	Sangat Setuju	34	26,2	26,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

KPL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	3	2,3	2,3	3,1
	Netral	22	16,9	16,9	20,0
	Setuju	64	49,2	49,2	69,2
	Sangat Setuju	40	30,8	30,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

KPL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,8	,8	,8
	Tidak Setuju	3	2,3	2,3	3,1
	Netral	22	16,9	16,9	20,0
	Setuju	58	44,6	44,6	64,6
	Sangat Setuju	46	35,4	35,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

KPL5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	3,1	3,1	3,1
	Tidak Setuju	9	6,9	6,9	10,0
	Netral	34	26,2	26,2	36,2
	Setuju	47	36,2	36,2	72,3
	Sangat Setuju	36	27,7	27,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

LAMPIRAN 15

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF RATA-RATA VARIABEL

- KPO : Kualitas Produk
 H : Harga
 KPL : Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
KPO1	130	1	5	4,12
KPO2	130	1	5	4,25
KPO3	130	1	5	4,17
KPO4	130	1	5	4,28
KPO5	130	1	5	4,29
KPO6	130	1	5	4,29
KPO7	130	1	5	4,25
H1	130	1	5	4,14
H2	130	2	5	4,28
H3	130	2	5	4,45
H4	130	1	5	4,32
KPL1	130	1	5	3,80
KPL2	130	2	5	4,01
KPL3	130	1	5	4,07
KPL4	130	1	5	4,12
KPL5	130	1	5	3,78
Valid N (listwise)	130			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

LAMPIRAN 16

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,70511525
Most Extreme Differences	Absolute	,043
	Positive	,036
	Negative	-,043
Test Statistic		,043
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

LAMPIRAN 17

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

UJI MULTIKOLINEARITAS

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,130	2,544		1,623	,107		
KUALITAS PRODUK	,242	,075	,262	3,235	,002	,916	1,092
HARGA	,493	,118	,339	4,182	,000	,916	1,092

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

LAMPIRAN 18

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

UJI HETEROKEDASTISITAS

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta			
(Constant)	2,284	1,551		1,473	,143
KUALITAS PRODUK	-,052	,046	-,106	-1,151	,252
HARGA	,081	,072	,104	1,132	,260

a. Dependent Variable: RES2



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



LAMPIRAN 19

HASIL OUTPUT ANALISIS REGRESI BERGANDA

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290,554	2	145,277	19,545	,000 ^b
	Residual	943,977	127	7,433		
	Total	1234,531	129			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

b. Predictors: (Constant), HARGA (X2), KUALITAS PRODUK (X1)

LAMPIRAN 20

HASIL OUTPUT ANALISIS REGRESI BERGANDA

UJI t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,130	2,544		1,623	,107
	KUALITAS PRODUK (X1)	,242	,075	,262	3,235	,002
	HARGA (X2)	,493	,118	,339	4,182	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 21

HASIL OUTPUT ANALISIS REGRESI BERGANDA

KOEFISIEN DETERMINAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,485 ^a	,235	,223	2,726

a. Predictors: (Constant), HARGA (X2), KUALITAS PRODUK (X1)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

LAMPIRAN 22

R Tabel Pearson

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247

16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



LAMPIRAN 23

SCREENSHOT GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Hak cipta © 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.



