

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 para responden yang terhormat,

Saya Leonardo Agustino, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini, saya sedang mengadakan penelitian Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kelapa Gading.

Di bawah ini adalah daftar pernyataan mengenai layanan Gojek yang sudah disusun secara mendetil. Dengan ini saya mohon kesediaan dan kerja sama Anda untuk meluangkan waktu dan mengisi jawaban dengan lengkap dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Terima kasih.

-
- Apakah Anda sudah pernah menggunakan layanan Gojek?
 - Ya (Mohon lanjutkan pengisian form ini ☺)
 - Tidak (Silahkan berhenti sampai di sini saja. Terima kasih.)
 - Nama: _____
 - Jenis Kelamin:
 - Pria
 - Wanita
 - Umur:
 - 15 – 18 Tahun
 - 19 – 23 Tahun
 - 24 – 35 Tahun
 - >35 Tahun
 - Pekerjaan:
 - Pelajar
 - Mahasiswa
 - Karyawan
 - Pengusaha
 - Lainnya



Keterangan :

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

Berilah tanda silang (x) pada nilai yang menurut Anda paling benar.

Brand Image

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Merek Gojek mudah diingat					
2	Logo Gojek mudah dikenali					
3	Merek Gojek memiliki karakter sederhana					
4	Gojek dikenal sebagai transportasi ojek online dengan harga yang murah					
5	Logo "Solv" merupakan simbol Gojek					
6	Slogan "Pasti ada jalan" identik dengan Gojek					
7	Penyampaian layanan dari Gojek sesuai dengan informasi yang terdapat di <i>website</i> dan <i>social media</i> .					
8	<i>Driver</i> Gojek menunjukkan sikap yang ramah dan sopan terhadap pelanggannya.					
9	Kemudahan memesan Gojek melalui aplikasi Gojek yang memiliki berbagai macam layanan					
10	Promo dan diskon yang ditawarkan oleh Gojek banyak					

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kualitas Layanan

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Driver Gojek mampu menangani masalah pelanggan dengan baik.					
2	Driver Gojek memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal.					
3	Driver Gojek bersedia membantu penumpang.					
4	Driver Gojek menjalankan prosedur layanan dengan tepat					
5	Pelanggan merasa aman saat bertransaksi dalam aplikasi Gojek dengan menggunakan layanan GoPay.					
6	Karyawan Gojek bersikap sopan secara konsisten.					
7	Driver Gojek memahami keinginan penumpang.					
8	Driver Gojek peduli terhadap pelanggannya.					
9	Driver Gojek berpenampilan rapih.					
10	Website Gojek menjelaskan dengan lengkap seluruh informasi mengenai Gojek.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. 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.



Kepuasan Pelanggan

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Gojek.					
2	Saya puas karena pemesanan Gojek melalui aplikasinya sangatlah mudah dan sistem pembayarannya yang terjamin.					
3	Saya puas karena layanan yang saya dapatkan sesuai dengan apa yang dijanjikan Gojek.					
4	Saya puas karena pelayanan yang saya dapatkan sama dengan pelanggan Gojek lainnya.					
5	Saya puas saat menggunakan Gojek karena sesuai dengan informasi yang saya terima dari pelanggan lain.					



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

LAMPIRAN 2

Data pra-Kuesioner Variabel Brand Image

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN									
	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10
1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5
6	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4
7	5	5	5	2	3	3	3	3	4	2
8	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
10	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3
11	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2
12	5	4	4	5	2	3	4	4	5	5
13	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
17	5	5	5	4	2	4	4	4	5	4
18	4	4	5	3	1	3	4	4	5	4
19	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	2	3	3	3	5	5	2
22	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4

© 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 merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



23	5	3	4	4	3	4	5	5	4	2
24	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
25	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5
26	5	5	5	2	5	3	5	3	5	2
27	5	4	4	5	3	2	4	5	4	2
28	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
29	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4
30	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 3

Data pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN									
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
6	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5
7	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
10	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
12	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
14	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
17	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3
18	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2
19	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3
22	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4

© 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 merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



23	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5
24 ©	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	2	3	3	5	2	3	3	1	4
27	5	5	5	4	5	4	3	5	3	2
28	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4
29	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
30	4	3	3	3	5	5	3	3	1	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 4

Data pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	4	5	4	4	4
2	4	4	3	4	4
3	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4
6	5	5	4	4	4
7	2	2	3	3	4
8	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	5	4	5	4	4
13	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	5
17	5	4	5	4	4
18	4	5	3	4	4
19	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4
22	5	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 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.



23	4	5	3	4	5
24	4	5	4	5	5
25	4	4	4	4	4
26	4	5	5	4	4
27	4	4	4	5	5
28	4	3	4	5	5
29	4	4	3	3	5
30	5	5	4	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 5

Hasil Output Uji Validitas Brand Image

Item-Total Statistics				Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	
BI1	36.67	18.575	.383	.713
BI2	36.67	18.092	.432	.698
BI3	36.93	17.375	.438	.693
BI4	37.37	16.102	.402	.697
BI5	37.63	16.309	.373	.732
BI6	37.43	16.737	.446	.689
BI7	37.13	16.809	.482	.685
BI8	37.13	17.844	.341	.706
BI9	36.80	17.683	.454	.693
BI10	37.63	15.482	.439	.691

LAMPIRAN 6

Hasil Output Uji Reliabilitas Brand Image

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.721	10

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



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

LAMPIRAN 7

Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	36.00	32.690	.682	.876
KL2	36.17	32.213	.735	.872
KL3	36.10	32.438	.714	.874
KL4	36.17	31.178	.812	.866
KL5	36.00	33.724	.423	.895
KL6	36.10	34.093	.520	.886
KL7	36.17	32.213	.785	.870
KL8	36.17	32.144	.743	.872
KL9	36.63	29.689	.633	.883
KL10	36.30	34.424	.401	.895

LAMPIRAN 8

Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	10

© 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 9

Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation
KP1	16.87	4.326	.818
KP2	16.83	4.626	.620
KP3	17.07	4.823	.632
KP4	16.90	4.645	.785
KP5	16.73	5.995	.378

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	.753
KP2	.816
KP3	.809
KP4	.767
KP5	.866

LAMPIRAN 10

Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.839	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 11

KUESIONER

Kepada para responden yang terhormat,

Saya Leonardo Agustino, mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini, saya sedang mengadakan penelitian Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kelapa Gading.

Di bawah ini adalah daftar pernyataan mengenai layanan Gojek yang sudah disusun secara mendetil. Dengan ini saya mohon kesediaan dan kerja sama Anda untuk meluangkan waktu dan mengisi jawaban dengan lengkap dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Terima kasih.

-
- Apakah Anda sudah pernah menggunakan layanan Gojek?
 - Ya (Mohon lanjutkan pengisian form ini 😊)
 - Tidak (Silahkan berhenti sampai di sini saja. Terima kasih.)
 - Nama: _____
 - Jenis Kelamin:
 - Pria
 - Wanita
 - Umur:
 - 15 – 18 Tahun
 - 19 – 23 Tahun
 - 24 – 35 Tahun
 - >35 Tahun
 - Pekerjaan:
 - Pelajar
 - Mahasiswa
 - Karyawan
 - Pengusaha
 - Lainnya



Keterangan :

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

Berilah tanda silang (x) pada nilai yang menurut Anda paling benar.

Brand Image

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Merek Gojek mudah diingat					
2	Logo Gojek mudah dikenali					
3	Merek Gojek memiliki karakter sederhana					
4	Gojek dikenal sebagai transportasi ojek online dengan harga yang murah					
5	Logo “Solv” merupakan simbol Gojek					
6	Slogan “Pasti ada jalan” identik dengan Gojek					
7	Penyampaian layanan dari Gojek sesuai dengan informasi yang terdapat di <i>website</i> dan <i>social media</i> .					
8	<i>Driver</i> Gojek menunjukkan sikap yang ramah dan sopan terhadap pelanggannya.					
9	Kemudahan memesan Gojek melalui aplikasi Gojek yang memiliki berbagai macam layanan					
10	Promo dan diskon yang ditawarkan oleh Gojek banyak					

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Kualitas Layanan

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	<i>Driver</i> Gojek mampu menangani masalah pelanggan dengan baik.					
2	<i>Driver</i> Gojek memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal.					
3	<i>Driver</i> Gojek bersedia membantu penumpang.					
4	<i>Driver</i> Gojek menjalankan prosedur layanan dengan tepat					
5	Pelanggan merasa aman saat bertransaksi dalam aplikasi Gojek dengan menggunakan layanan GoPay.					
6	Karyawan Gojek bersikap sopan secara konsisten.					
7	<i>Driver</i> Gojek memahami keinginan penumpang.					
8	<i>Driver</i> Gojek peduli terhadap pelanggannya.					
9	<i>Driver</i> Gojek berpenampilan rapih.					
10	<i>Website</i> Gojek menjelaskan dengan lengkap seluruh informasi mengenai Gojek.					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 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

Kepuasan Pelanggan

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Gojek.					
2	Saya puas karena pemesanan Gojek melalui aplikasinya sangatlah mudah dan sistem pembayarannya yang terjamin.					
3	Saya puas karena layanan yang saya dapatkan sesuai dengan apa yang dijanjikan Gojek.					
4	Saya puas karena pelayanan yang saya dapatkan sama dengan pelanggan Gojek lainnya.					
5	Saya puas saat menggunakan Gojek karena sesuai dengan informasi yang saya terima dari pelanggan lain.					

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 12

Kuesioner dengan Google Docs

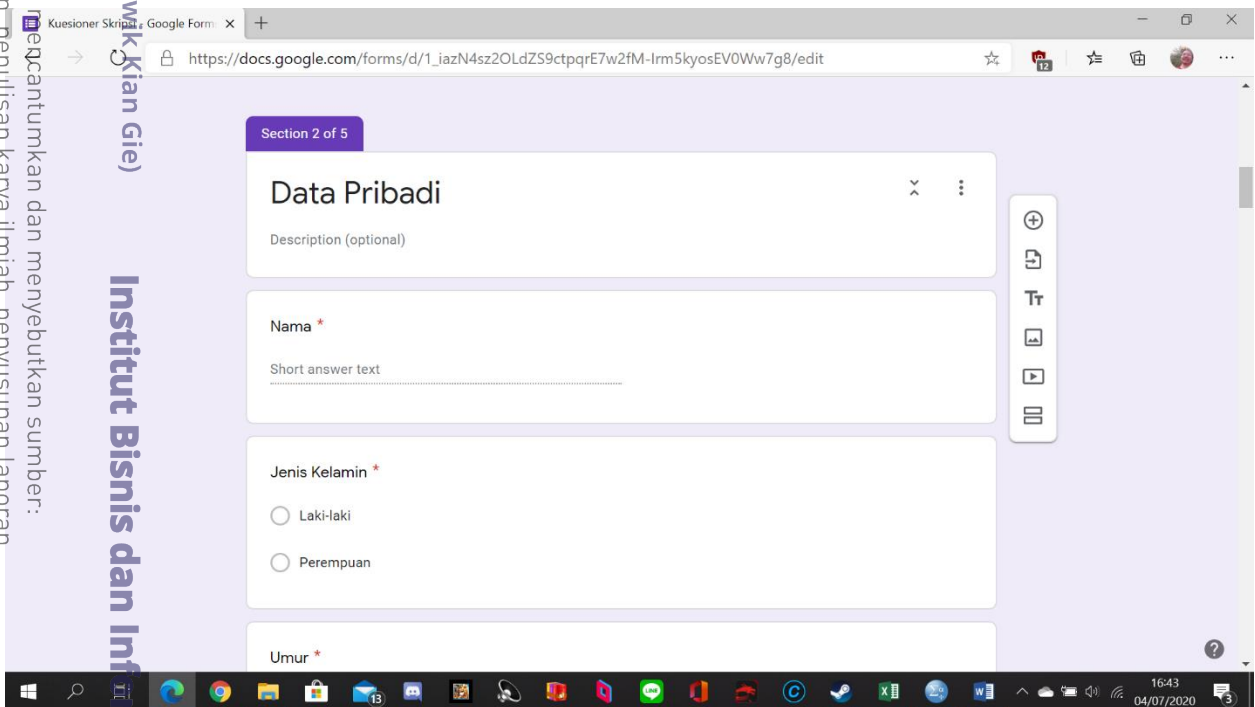
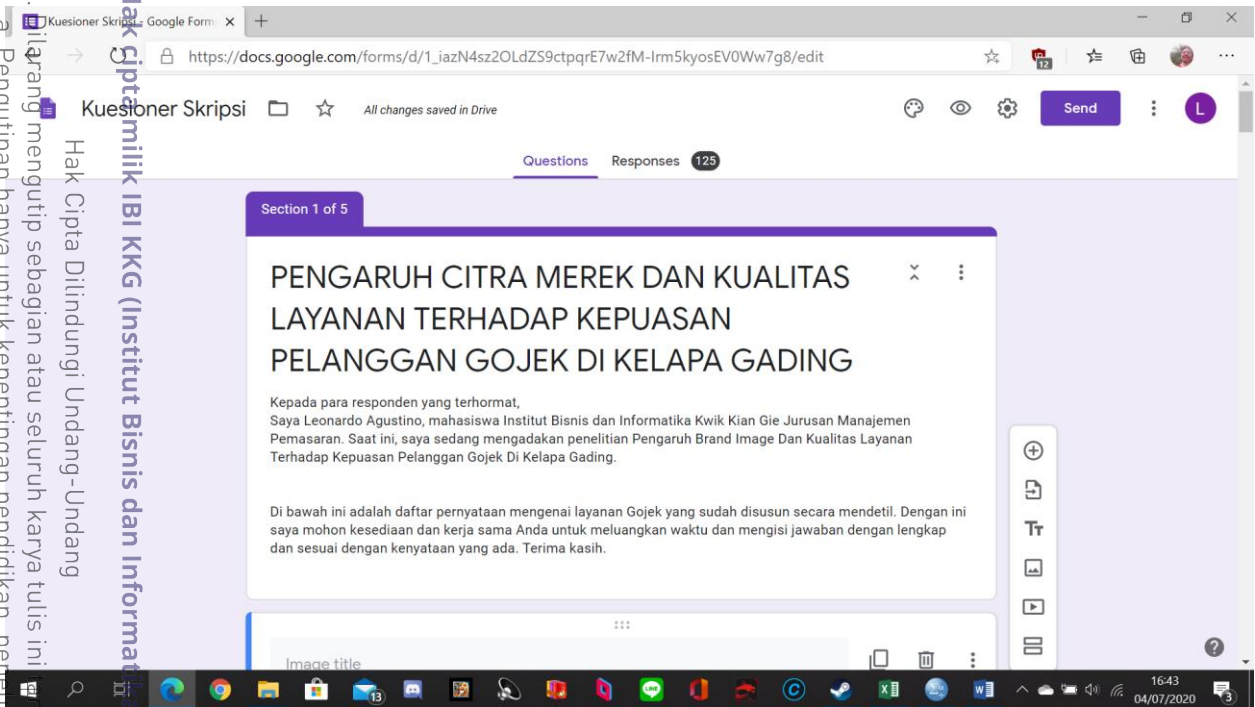


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Penugasan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penugasan 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)

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.

Section 3 of 5

Brand Image

Petunjuk: Berilah tanda check (✓) untuk pertanyaan yang sesuai dengan jawaban anda pada tabel dibawah ini.

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

Merek Gojek mudah diingat *

	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

Section 4 of 5

Kualitas Layanan

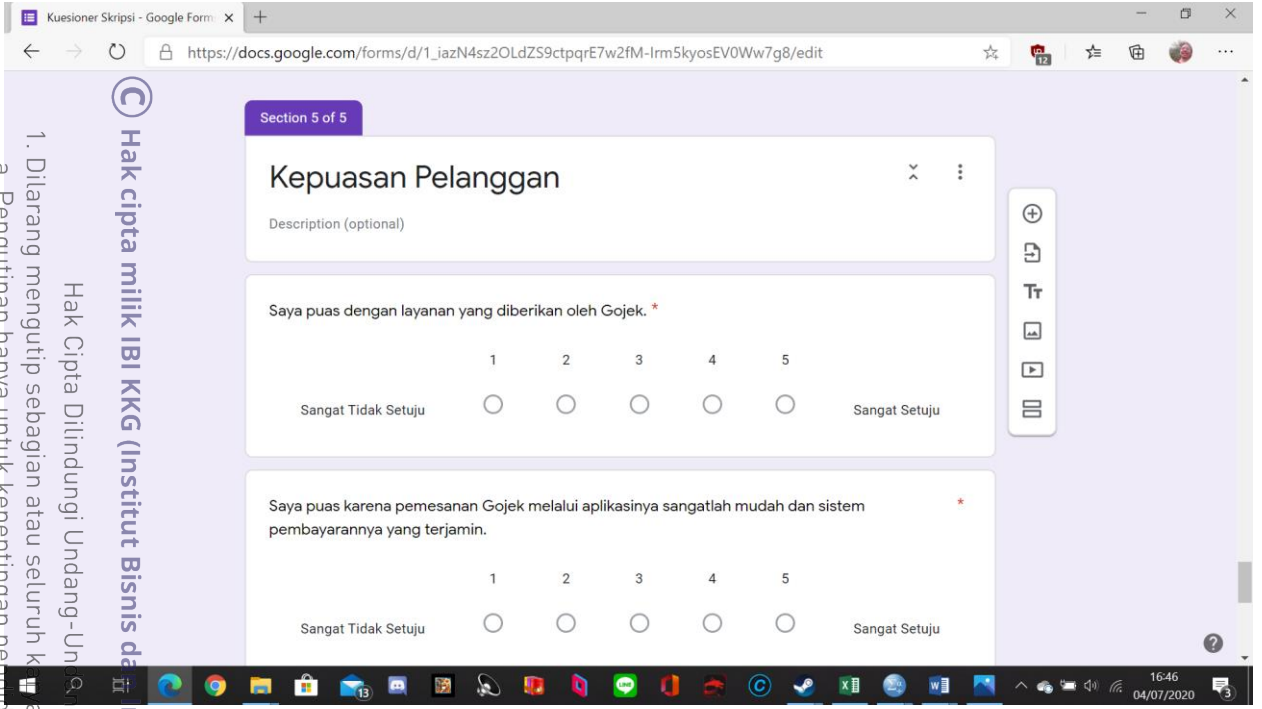
Description (optional)

Driver Gojek mampu menangani masalah pelanggan dengan baik. *

	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

Driver Gojek memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal. *

	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)

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 13

Data Kuesioner Variabel Brand Image

No. Responden	BUTIR PERTANYAAN									
	BI1	BI2	BI3	BI4	BI5	BI6	BI7	BI8	BI9	BI10
1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3
2	5	5	4	3	4	1	4	5	5	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
6	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3
7	5	5	3	3	3	4	4	4	4	2
8	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
9	4	4	3	3	2	4	4	4	5	3
10	5	5	5	2	2	2	4	3	5	2
11	5	5	5	3	3	4	4	3	5	3
12	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
13	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3
14	5	5	3	3	3	3	4	4	5	2
15	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	5	5	5	4	2	2	4	4	5	3
17	3	4	3	4	3	2	3	4	4	5
18	5	5	3	5	1	1	3	5	5	3
19	4	4	3	4	2	2	4	5	5	4
20	4	4	3	4	2	2	4	5	5	4
21	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5
22	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5
23	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3
24	5	5	3	1	1	1	3	4	4	2
25	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3
26	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3
27	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
28	5	5	5	3	3	5	4	2	4	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4
31	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5
32	5	3	3	4	2	3	4	5	4	3
33	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4
34	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3



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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



38	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
39	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4
40	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
43	4	5	3	4	2	5	3	4	5	3
44	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4
46	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3
50	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
52	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
53	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3
54	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3
55	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3
56	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
57	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
58	5	4	5	4	1	2	5	4	4	4
59	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5
60	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
61	5	4	2	2	1	5	4	5	5	3
62	5	4	4	4	3	2	4	3	4	3
63	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3
64	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5
65	4	3	3	4	5	5	3	2	4	2
66	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5
67	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
68	5	5	4	3	3	3	5	3	4	2
69	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4
70	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
72	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
75	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
77	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
78	5	3	4	3	2	4	3	4	4	1
79	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5

Hak cipta milk IBI KKG (Institut 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.



80	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
82	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3
83	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5
84	5	5	5	2	3	5	4	4	5	3
85	5	4	4	3	3	3	5	4	5	3
86	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
87	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2
88	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4
91	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
92	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4
93	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2
94	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
95	5	5	4	4	3	2	4	4	5	2
96	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
98	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5
101	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4
102	5	5	5	2	3	3	3	3	4	2
103	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
104	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
105	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3
106	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2
107	5	4	4	5	2	3	4	4	5	5
108	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4
109	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
110	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
112	5	5	5	4	2	4	4	4	5	4
113	4	4	5	3	1	3	4	4	5	4
114	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	2	3	3	3	5	5	2
117	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4
118	5	3	4	4	3	4	5	5	4	2
119	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
120	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5
121	5	5	5	2	5	3	5	3	5	2

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

122	5	4	4	5	3	2	4	5	4	2
123	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3
124	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4
125	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 14

Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

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



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

1. 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.



37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
40	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
43	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	3	3	4	5	4	4	3	2	2
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
56	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
57	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
58	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
62	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
65	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3
66	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4
69	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
70	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5
73	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
74	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5
75	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

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.



79	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
82	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3
83	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3
84	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
85	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
86	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
87	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
88	2	3	4	4	5	2	2	3	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
90	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4
91	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
94	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
97	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
101	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5
102	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
105	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3
106	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
107	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
108	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
109	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
112	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3
113	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2
114	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3
117	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
118	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5
119	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

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 milk IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

121	4	2	3	3	5	2	3	3	1	4
122	5	5	5	4	5	4	3	5	3	2
123	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4
124	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
125	4	3	3	3	5	5	3	3	1	3

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



LAMPIRAN 15

Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

No Responden	BUTIR PERTANYAAN				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	5	4	5	4	3
2	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	5
6	4	4	4	4	4
7	5	5	4	4	5
8	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4
10	5	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4
12	5	5	5	4	5
13	4	4	4	3	5
14	4	5	4	4	5
15	3	3	3	3	5
16	5	5	4	5	4
17	2	3	4	4	4
18	5	4	4	3	5
19	4	4	3	4	4
20	4	4	3	4	5
21	4	5	5	3	5
22	5	5	5	5	5
23	4	4	3	3	5
24	5	5	5	3	5
25	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	4
28	5	4	5	5	3
29	5	4	5	4	4
30	4	5	4	4	5
31	5	5	5	5	5
32	4	3	3	4	5
33	5	5	5	4	5
34	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5
36	3	3	3	3	5



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.





37	3	3	3	3	4
38	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	4
42	5	5	5	5	3
43	4	4	4	3	5
44	4	4	4	4	4
45	4	5	4	3	4
46	4	4	4	4	5
47	4	5	4	4	4
48	4	4	4	4	5
49	5	5	5	5	4
50	3	3	3	4	5
51	5	4	5	5	4
52	4	4	4	4	5
53	4	4	4	4	5
54	4	4	3	4	4
55	4	5	5	4	3
56	5	5	5	5	4
57	4	4	4	4	4
58	4	5	5	5	5
59	5	5	5	5	4
60	5	5	5	4	4
61	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	5
63	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	5
65	3	4	3	2	4
66	5	4	5	5	5
67	3	3	4	3	4
68	5	4	4	3	5
69	5	5	5	5	5
70	4	4	3	3	4
71	4	4	4	4	3
72	4	4	5	4	4
73	4	4	4	4	4
74	3	3	4	5	4
75	4	4	4	4	5
76	5	5	5	5	5
77	3	4	4	4	5
78	4	4	4	4	4

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.

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



79	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	5
81	5	5	5	5	5
82	3	3	3	3	5
83	4	5	5	5	4
84	5	5	5	5	4
85	4	5	5	5	4
86	5	5	5	5	5
87	3	3	3	3	5
88	4	3	4	3	4
89	4	5	4	5	4
90	4	4	4	4	5
91	4	5	3	4	5
92	4	4	4	4	5
93	4	4	3	4	4
94	5	4	4	4	5
95	4	4	4	4	4
96	4	5	4	4	4
97	4	4	3	4	4
98	5	5	4	5	4
99	5	5	5	5	5
100	5	5	4	4	4
101	5	5	4	4	4
102	2	2	3	3	4
103	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5
105	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4
107	5	4	5	4	4
108	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	5
112	5	4	5	4	4
113	4	5	3	4	4
114	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5
116	4	4	4	4	4
117	5	4	5	5	5
118	4	5	3	4	5
119	4	5	4	5	5
120	4	4	4	4	4

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.

- 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.

121	4	5	5	4	4
122	4	4	4	5	5
123	4	3	4	5	5
124	4	4	3	3	5
125	5	5	4	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 16

Data Profil Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
2	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
3	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
4	Laki-laki	24-35 tahun	Mahasiswa
5	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
6	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
7	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
8	Laki-laki	15-18 tahun	Mahasiswa
9	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
10	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
11	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
12	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
13	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
14	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
15	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
16	Laki-laki	>35 tahun	Stock investor
17	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
18	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
19	Laki-laki	24-35 tahun	Karyawan
20	Laki-laki	24-35 tahun	Karyawan
21	Perempuan	>35 tahun	Karyawan
22	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
23	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa

© Hak Cipta Ditindungi 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.



24	Laki-laki	19-23 tahun	athlete
25	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
26	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
27	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
28	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
29	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
30	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
31	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
32	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
33	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
34	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
35	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
36	Perempuan	19-23 tahun	Karyawan
37	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
38	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
39	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
40	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
41	Laki-laki	19-23 tahun	Karyawan
42	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
43	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
44	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
45	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
46	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
47	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
48	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
49	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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



50	Laki-laki	24-35 tahun	Mahasiswa
51	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
52	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
53	Perempuan	19-23 tahun	Karyawan
54	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
55	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
56	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
57	Laki-laki	19-23 tahun	Karyawan
58	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
59	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
60	Perempuan	19-23 tahun	Fresh graduate
61	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
62	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
63	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
64	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
65	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
66	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
67	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
68	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
69	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
70	Perempuan	19-23 tahun	Karyawan
71	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
72	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
73	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
74	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
75	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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



76	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
77	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
78	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
79	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
80	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
81	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
82	Perempuan	19-23 tahun	Karyawan
83	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
84	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
85	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
86	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
87	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
88	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
89	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
90	Perempuan	19-23 tahun	Pelajar
91	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
92	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
93	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
94	Perempuan	19-23 tahun	Karyawan
95	Laki-laki	19-23 tahun	Karyawan
96	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
97	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
98	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
99	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
100	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
101	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa

Hak Cipta Ditindungi 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.



102	Laki-laki	19-23 tahun	wirausaha
103	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
104	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
105	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
106	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
107	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
108	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
109	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
110	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
111	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
112	Laki-laki	19-23 tahun	Pengusaha
113	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
114	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
115	Perempuan	19-23 tahun	Mahasiswa
116	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
117	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
118	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
119	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
120	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
121	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
122	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
123	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
124	Laki-laki	19-23 tahun	Mahasiswa
125	Laki-laki	19-23 tahun	Karyawan

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN 17

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

		JK			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	81	64.8	64.8	64.8
	Perempuan	44	35.2	35.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

LAMPIRAN 18

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	athelete	1	.8	.8	.8
	Fresh graduate	1	.8	.8	1.6
	Karyawan	12	9.6	9.6	11.2
	Mahasiswa	107	85.6	85.6	96.8
	Pelajar	1	.8	.8	97.6
	Pengusaha	1	.8	.8	98.4
	Stock investor	1	.8	.8	99.2
	wirausaha	1	.8	.8	100.0
	Total	125	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 19

Hasil Output Profil Responden berdasarkan Umur

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

		Umur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	>35 tahun	2	1.6	1.6	1.6
	15-18 tahun	1	.8	.8	2.4
	19-23 tahun	118	94.4	94.4	96.8
	24-35 tahun	4	3.2	3.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

LAMPIRAN 20

Hasil Output Confidence Interval dan Rata-Rata Variabel

BI : Brand Image
KL : Kualitas Layanan
KP : Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
BI1	96.928	124	.000	4.664	4.57	4.76
BI2	82.987	124	.000	4.560	4.45	4.67
BI3	63.976	124	.000	4.288	4.16	4.42
BI4	47.110	124	.000	3.824	3.66	3.98
BI5	36.352	124	.000	3.440	3.25	3.63
BI6	40.434	124	.000	3.720	3.54	3.90
BI7	62.823	124	.000	4.056	3.93	4.18
BI8	61.448	124	.000	4.128	4.00	4.26
BI9	93.279	124	.000	4.552	4.46	4.65
BI10	40.479	124	.000	3.672	3.49	3.85

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.



One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL1	55.678	124	.000	4.000	3.86	4.14
KL2	56.400	124	.000	3.936	3.80	4.07
KL3	65.600	124	.000	4.064	3.94	4.19
KL4	64.791	124	.000	4.144	4.02	4.27
KL5	62.021	124	.000	4.320	4.18	4.46
KL6	61.873	124	.000	4.056	3.93	4.19
KL7	52.612	124	.000	3.872	3.73	4.02
KL8	57.891	124	.000	4.000	3.86	4.14
KL9	43.012	124	.000	3.696	3.53	3.87
KL10	56.391	124	.000	4.024	3.88	4.17

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	68.672	124	.000	4.248	4.13	4.37
KP2	68.114	124	.000	4.280	4.16	4.40
KP3	65.355	124	.000	4.160	4.03	4.29
KP4	66.099	124	.000	4.136	4.01	4.26
KP5	82.554	124	.000	4.408	4.30	4.51

© Hak cipta milik IBI KKG (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.

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 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65285504
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.050
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

LAMPIRAN 22

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.621	.813		1.994	.048
	Mean_BI	.033	.024	.150	1.340	.183
	Mean_KL	-.041	.020	-.237	-2.118	.362

a. Dependent Variable: abs_res

© 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 23

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.529	1.336	4.887	.000		
	Mean_BI	.119	.040	.227	.004	.630	1.587
	Mean_KL	.246	.032	.584	.000	.630	1.587

a. Dependent Variable: Mean_KP

LAMPIRAN 24

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	419.513	2	209.756	75.541	.000 ^b
	Residual	338.759	122	2.777		
	Total	758.272	124			

a. Dependent Variable: Mean_KP

b. Predictors: (Constant), Mean_KL, Mean_BI



LAMPIRAN 25

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.529	1.336		4.887	.000
Mean_BI	.119	.040	.227	2.977	.004
Mean_KL	.246	.032	.584	7.656	.000

a. Dependent Variable: Mean_KP

LAMPIRAN 26

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	.553	.546	1.666

a. Predictors: (Constant), Mean_KL, Mean_BI

© Hak cipta milik IBI KITS (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 27

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

C 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 28

Tabel T

Tabel Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

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
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Leonardo Agustino

Program Studi : Manajemen

NIM : 28160079

Alamat Lengkap : Musik Raya Barat BM 12 A

Kelapa Gading, Jakarta Utara

Kode pos : 14240

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : _____

No. HP : 08129351000

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, 4 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan

Leonardo Agustino

(Nama Lengkap)

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 merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.