



LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Hallo semuanya, perkenalkan kami Samuel Jeremy, Felix, dan Andre Cahyadi. Kami adalah mahasiswa semester akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang sedang melakukan penelitian bersama mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut. Pada kesempatan ini, kami memohon kerjasama dari saudara/saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden dari kuesioner ini. *Dengan catatan, yang boleh mengisi kuisisioner ini ialah orang yang telah melakukan pembelian di Pizza Hut selama tiga kali dalam enam bulan terakhir.

Berilah tanda checklist (V) pada kolom dibawah ini yang anda anggap paling sesuai untuk pilihan dibawah ini.

Keterangan:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. CS : Cukup Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Kualitas Produk						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Produk Pizza Hut memiliki ukuran yang sesuai dengan selera saya.					
2	Produk Pizza Hut memiliki varian rasa.					
3	Produk Pizza Hut memberikan berbagai bahan pelengkap (seperti saus, lada, mayonnaise, dll) yang berkualitas.					
4	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia.					
5	Produk Pizza Hut sudah bersertifikatifikasi Standar Nasional Indonesia.					

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang melutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



6	Ukuran produk Pizza Hut dari setiap variasi selalu konsisten.					
7	Rasa produk Pizza Hut selalu konsisten.					
8	Produk Pizza Hut dapat memiliki daya tahan cukup lama dibanding merek lain.					
9	Rasa produk Pizza Hut bertahan lama dibanding merek lain.					
10	Kemasan produk Pizza Hut dapat menjaga kualitas produk di dalamnya.					
11	Produk Pizza Hut memiliki cita rasa yang khas.					
12	Produk Pizza Hut memiliki aroma yang khas.					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda merasa puas dengan produk Pizza Hut akan bertahan pada Pizza Hut.					
2	Anda meyakinkan orang-orang bahwa produk Pizza Hut lebih unggul dibandingkan produk lain.					
3	Anda senantiasa membeli produk Pizza Hut meskipun ada pizza lainnya.					
4	Anda tetap membeli Pizza Hut meskipun harganya naik.					
5	Anda memberikan ide kepada pihak Pizza Hut demi kebaikan perusahaan.					

Loyalitas Pelanggan						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Anda akan melakukan pembelian kembali produk Pizza Hut.					
2	Anda selalu membeli antar lini produk Pizza Hut.					
3	Anda merekomendasikan Pizza Hut kepada teman atau keluarga.					
4	Anda tetap bertahan pada Pizza Hut meskipun pesaing memberikan tawaran yang lebih menarik					
5	Pizza Hut tetap menjadi pilihan utama saya meskipun merek lain menawarkan produk pizza lainnya yang lebih murah.					
6	Saya akan setia pada produk Pizza Hut apabila Pizza Hut sedang tidak tersedia.					

No	KPR_1	KPR_2	KPR_3	KPR_4	KPR_5	KPR_6	KPR_7	KPR_8	KPR_9	KPR_10	KPR_11	KPR_12
1	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4
5	1	5	4	5	5	5	5	2	1	3	5	5
6	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4
9	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
11	2	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4
12	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
14	4	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	3	5	4	3	2	4	3	3	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
20	4	5	4	4	3	1	2	2	4	3	4	4
21	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
24	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5
26	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
27	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5
30	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4

tanpa izin IBKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



DATA PRA KUISIONER

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No	KPL_1	KPL_2	KPL_3	KPL_4	KPL_5
1	5	5	4	3	2
2	4	4	3	4	4
3	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	2
5	5	5	1	1	3
6	4	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5
8	4	2	2	2	2
9	4	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5
11	4	3	3	3	3
12	4	4	4	3	3
13	4	3	3	3	3
14	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5
16	5	5	3	5	3
17	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4
21	4	4	5	5	4
22	4	3	5	3	3
23	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	3
25	4	4	2	2	2
26	3	3	3	3	3
27	5	4	5	3	3
28	4	3	3	3	2
29	5	4	4	1	3
30	3	3	4	4	2

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.



DATA PRA KUISIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

No	LP_1	LP_2	LP_3	LP_4	LP_5	LP_6
1	4	3	3	4	5	3
2	4	4	4	4	3	4
3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	1
5	5	3	3	1	3	1
6	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5
8	4	2	2	2	3	4
9	4	4	5	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5
11	4	3	2	1	1	3
12	4	3	4	3	3	3
13	4	4	3	3	3	3
14	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5
16	5	3	5	4	4	4
17	5	4	4	2	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	4	3	3	2	3	2
20	4	3	4	3	3	3
21	5	5	5	4	5	5
22	4	4	3	4	5	4
23	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	3
25	5	4	3	1	3	2
26	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	5	4	4
28	4	3	3	2	2	2
29	5	3	5	5	2	2
30	4	3	3	3	3	3



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 3

DATA KUISIONER

VARIABEL KUALITAS PRODUK

No	KPR_1	KPR_2	KPR_3	KPR_4	KPR_5	KPR_6	KPR_7	KPR_8	KPR_9	KPR_10	KPR_11	KPR_12
1	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4
5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	3	5	5
6	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4
9	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
11	2	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4
12	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
14	4	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	3	5	4	3	2	4	3	3	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
20	4	5	4	4	3	1	2	2	4	3	4	4
21	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
24	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5
26	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
27	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5
30	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5
33	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	2
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
36	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3
37	4	3	4	5	5	2	3	3	3	4	2	4
38	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4
39	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3



40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
42	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
46	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4
52	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5
53	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
54	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
55	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	2	3
56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
57	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4
58	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5
59	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
61	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	2	2
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
67	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5
68	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
73	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5
74	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
75	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
77	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
79	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
80	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3
81	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4



85	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4
86	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	5	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
89	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
90	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
91	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4
92	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
94	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3
97	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
99	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	2	2
103	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5
104	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4
105	4	5	5	4	5	4	3	2	2	1	1	3
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
108	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5
109	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5
110	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5
111	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5
114	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4
115	4	4	4	5	3	2	4	4	4	2	4	4
116	3	4	4	5	5	3	3	2	3	1	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
119	5	5	3	5	5	2	2	3	2	5	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
121	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
122	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
123	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4
124	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4
125	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4
126	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
127	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
128	3	5	4	4	3	3	3	3	3	1	4	2
129	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4



a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penyusunan karya ilmiah, dan lain-lain yang tidak merugikan hak-hak ekonomi dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

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

130	3	4	5	1	1	5	5	4	5	3	5	4
131	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3
132	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	5	5
133	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
134	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
135	3	3	5	4	5	1	1	3	3	1	3	3
136	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
137	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4
138	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
139	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
140	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5
141	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
142	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
143	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5
144	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
145	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3
146	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
147	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
148	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4



DATA KUISIONER

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No	KPL_1	KPL_2	KPL_3	KPL_4	KPL_5
1	5	5	4	3	2
2	4	4	3	4	4
3	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	2
5	5	5	1	1	3
6	4	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5
8	4	2	2	2	2
9	4	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5
11	4	3	3	3	3
12	4	4	4	3	3
13	4	3	3	3	3
14	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5
16	5	5	3	5	3
17	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4
21	4	4	5	5	4
22	4	3	5	3	3
23	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	3
25	4	4	2	2	2
26	3	3	3	3	3
27	5	4	5	3	3
28	4	3	3	3	2
29	5	4	4	1	3
30	3	3	4	4	2
31	4	4	3	3	3
32	5	5	5	5	4
33	5	4	4	4	4
34	5	4	3	4	3
35	3	3	4	3	3
36	3	3	3	3	3
37	3	3	2	2	1
38	4	5	5	5	1
39	3	3	2	1	1
40	5	5	5	5	1
41	5	4	5	2	2

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.



(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.

42	4	4	4	4	3
43	3	3	3	3	3
44	5	5	5	5	5
45	3	3	3	3	1
46	5	4	5	3	5
47	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4
50	5	4	5	5	3
51	5	4	5	3	2
52	5	4	4	3	4
53	5	3	5	5	2
54	4	4	4	4	4
55	4	2	2	1	3
56	5	4	5	5	5
57	4	4	5	3	2
58	5	4	4	3	4
59	3	2	3	3	3
60	4	4	4	4	3
61	5	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4
63	3	3	2	2	2
64	5	3	2	2	1
65	5	5	5	5	5
66	5	4	5	4	3
67	5	5	5	3	3
68	4	2	2	2	2
69	5	5	5	5	5
70	5	5	5	3	3
71	5	5	5	5	5
72	5	5	5	4	3
73	5	2	3	3	3
74	5	5	5	3	3
75	3	5	3	3	3
76	5	4	4	3	4
77	4	4	5	5	2
78	4	2	4	2	2
79	4	5	4	4	4
80	4	3	3	2	3
81	5	5	5	4	3
82	5	5	5	4	3
83	5	5	5	5	5
84	4	4	3	3	3
85	4	3	4	4	4
86	4	4	4	4	4



(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.

87	5	5	5	5	5
88	4	4	5	3	2
89	4	5	5	4	3
90	3	3	3	3	2
91	3	3	2	2	1
92	4	5	5	4	4
93	5	4	4	3	2
94	4	4	3	3	3
95	3	4	5	4	3
96	4	5	5	4	4
97	5	4	4	4	3
98	4	2	2	1	2
99	4	3	3	3	4
100	5	4	5	4	4
101	4	4	3	4	4
102	2	4	3	4	3
103	5	5	5	4	1
104	4	2	3	3	3
105	3	3	1	4	1
106	5	5	5	5	5
107	2	2	1	1	1
108	4	4	4	3	4
109	5	4	4	3	4
110	4	4	4	3	4
111	4	4	3	2	3
112	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3
114	4	2	4	4	1
115	4	4	4	4	4
116	3	4	3	1	2
117	5	5	3	3	3
118	4	3	3	3	3
119	3	1	2	2	4
120	4	4	4	4	2
121	5	5	5	4	5
122	5	5	4	2	2
123	5	4	3	3	2
124	4	3	3	3	3
125	4	4	4	3	2
126	5	4	4	3	4
127	4	4	5	5	5
128	3	2	2	2	1
129	5	4	4	4	4
130	5	4	5	4	4
131	3	2	2	3	3



(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.

132	5	5	1	1	1
133	3	3	3	3	3
134	5	5	4	5	5
135	3	3	4	3	2
136	3	4	4	4	3
137	5	4	5	4	3
138	5	5	5	4	4
139	4	5	5	2	1
140	4	4	5	4	4
141	4	4	2	2	2
142	4	4	4	4	4
143	3	4	5	4	4
144	5	4	4	4	5
145	4	4	4	5	5
146	5	4	4	3	4
147	3	3	3	3	3
148	4	4	4	4	4
149	5	1	4	3	5
150	4	4	4	3	3



DATA KUISIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

No	LP_1	LP_2	LP_3	LP_4	LP_5	LP_6
1	4	3	3	4	5	3
2	4	4	4	4	3	4
3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	1
5	5	3	3	1	3	1
6	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5
8	4	2	2	2	3	4
9	4	4	5	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5
11	4	3	2	1	1	3
12	4	3	4	3	3	3
13	4	4	3	3	3	3
14	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5
16	5	3	5	4	4	4
17	5	4	4	2	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	4	3	3	2	3	2
20	4	3	4	3	3	3
21	5	5	5	4	5	5
22	4	4	3	4	5	4
23	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	3
25	5	4	3	1	3	2
26	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	5	4	4
28	4	3	3	2	2	2
29	5	3	5	5	2	2
30	4	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	4	4
32	5	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	5	5	4	3	4	3
35	4	4	4	3	3	3
36	3	2	2	2	2	2
37	4	2	3	2	2	2
38	5	5	5	4	2	1
39	4	3	5	1	1	1
40	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	5	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.



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.

42	4	4	4	3	3	2
43	3	3	3	3	3	3
44	5	5	5	3	3	3
45	3	1	2	3	2	1
46	5	5	5	5	5	3
47	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4
50	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	4	3	3
52	4	5	4	5	2	5
53	5	3	4	5	5	3
54	4	4	4	4	4	3
55	3	3	4	2	1	2
56	5	5	5	4	4	3
57	5	2	5	4	5	4
58	4	5	4	4	4	3
59	4	2	2	2	2	2
60	5	4	4	5	5	2
61	5	5	3	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	2
64	4	2	3	1	1	2
65	5	5	5	5	5	5
66	4	4	5	4	4	4
67	5	3	4	5	5	4
68	4	4	4	5	4	4
69	5	5	5	5	5	5
70	4	3	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5
72	5	4	5	4	5	4
73	4	2	3	3	3	3
74	5	3	5	4	3	4
75	3	4	5	3	3	3
76	5	4	5	4	4	4
77	5	4	4	5	5	5
78	3	2	3	2	3	3
79	4	3	4	4	4	3
80	4	4	3	2	1	3
81	4	4	4	4	4	3
82	5	5	5	3	3	3
83	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	3	4	4
86	4	2	4	4	5	4



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.

87	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	3	3
89	4	2	4	4	4	4
90	3	2	2	3	3	3
91	3	2	2	2	2	2
92	4	4	5	4	4	4
93	4	2	3	3	2	2
94	3	4	4	3	3	3
95	4	5	4	3	4	5
96	5	4	4	4	5	4
97	5	2	4	3	4	4
98	2	5	3	2	2	2
99	3	4	4	4	3	3
100	4	5	4	4	5	5
101	3	5	3	4	4	4
102	3	3	3	4	2	4
103	5	3	5	5	5	3
104	4	3	3	3	2	2
105	4	4	3	2	1	1
106	5	5	5	5	5	5
107	2	2	2	1	2	1
108	4	4	4	4	4	4
109	4	4	5	3	4	4
110	4	3	4	3	3	2
111	3	3	4	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3
114	5	3	4	4	4	3
115	4	2	5	1	2	2
116	3	1	4	2	2	2
117	4	5	5	5	5	5
118	3	3	3	3	3	2
119	3	2	2	2	2	2
120	4	4	4	3	4	4
121	4	3	2	5	5	4
122	5	5	5	2	2	1
123	4	2	3	3	3	2
124	3	2	3	3	3	2
125	4	3	4	4	3	3
126	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	5
128	3	4	2	2	2	2
129	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	5	5	5
131	4	2	2	2	2	2



132	5	5	5	1	1	1
133	3	3	3	3	3	3
134	4	5	4	5	5	5
135	3	3	4	4	3	3
136	3	3	3	3	3	3
137	4	4	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	3
139	4	2	4	4	2	1
140	5	4	4	4	4	1
141	4	3	3	2	3	2
142	5	5	5	5	5	5
143	5	4	3	4	5	4
144	5	4	5	5	5	4
145	4	5	5	4	5	4
146	4	4	4	4	4	4
147	4	3	4	3	4	3
148	4	4	4	4	4	4
149	5	1	1	3	1	1
150	4	3	4	4	4	3

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

LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

VARIABEL 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
KPR_1	46.27	34.892	.437	.858
KPR_2	45.60	37.490	.499	.854
KPR_3	46.07	34.409	.554	.848
KPR_4	45.83	37.385	.383	.858
KPR_5	45.97	35.275	.577	.847
KPR_6	46.17	33.730	.494	.855
KPR_7	46.10	33.197	.625	.843
KPR_8	46.53	31.775	.671	.839
KPR_9	46.43	33.564	.553	.849
KPR_10	46.30	33.045	.815	.832
KPR_11	46.10	37.266	.457	.855
KPR_12	45.93	37.099	.537	.852

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	12

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.



HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

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

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPL_1	14.73	11.995	.503	.851
KPL_2	15.10	10.162	.663	.811
KPL_3	15.23	9.013	.658	.811
KPL_4	15.53	8.464	.685	.806
KPL_5	15.67	8.506	.809	.764

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.844	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, 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.

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

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

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP_1	18.30	22.700	.404	.907
LP_2	18.83	18.833	.776	.861
LP_3	18.77	17.633	.815	.852
LP_4	19.10	15.541	.765	.863
LP_5	18.90	16.852	.789	.854
LP_6	19.10	16.438	.747	.863

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

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 ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS PRODUK

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KPR_1	150	1	5	4.30	.841
KPR_2	150	3	5	4.60	.568
KPR_3	150	3	5	4.41	.716
KPR_4	150	1	5	4.55	.691
KPR_5	150	1	5	4.50	.784
KPR_6	150	1	5	4.21	.869
KPR_7	150	1	5	4.13	.869
KPR_8	150	1	5	3.94	.936
KPR_9	150	1	5	4.04	.842
KPR_10	150	1	5	3.95	.944
KPR_11	150	1	5	4.17	.847
KPR_12	150	2	5	4.24	.783
KPR	150	3	5	4.25	.521
Valid N (listwise)	150				

HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KPL_1	150	2	5	4.22	.767
KPL_2	150	1	5	3.87	.939
KPL_3	150	1	5	3.85	1.077
KPL_4	150	1	5	3.44	1.065
KPL_5	150	1	5	3.19	1.163
KPL	150	1	5	3.71	.775
Valid N (listwise)	150				

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.



HASIL OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

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

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P_1	150	2	5	4.14	.733
P_2	150	1	5	3.65	1.068
P_3	150	1	5	3.89	.942
P_4	150	1	5	3.57	1.137
P_5	150	1	5	3.59	1.188
P_6	150	1	5	3.33	1.202
P	150	2	5	3.70	.833
Valid N (listwise)	150				

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 6

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardize d Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.44603913
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.086
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

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

Hak Cipta Diliindungi 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.



HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

UJI HETEROSKEDASTISITAS & UJI MULTIKOLINIERITAS

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (Constant)	-.091	.303		-.300	.764		
2. KPR	.157	.088	.098	1.781	.077	.640	1.562
3. KPL	.840	.059	.782	14.157	.000	.640	1.562

a. Dependent Variable: LP

Correlations

				Unstandardized Residual
		KPR	KPL	
Spearman's rho	KPR	Correlation Coefficient	1.000	.052
		Sig. (2-tailed)	.	.525
		N	150	150
	KPL	Correlation Coefficient	.594**	.073
		Sig. (2-tailed)	.000	.373
		N	150	150
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.052	1.000
		Sig. (2-tailed)	.525	.
		N	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

UJI OTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 ^a	.713	.709	.449	1.912

a. Predictors: (Constant), KPL, KPR

b. Dependent Variable: LP

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



LAMPIRAN 7

HASIL OUTPUT ANALISIS REGRESI BERGANDA

UJI KECOCOKAN MODEL (UJI F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.638	2	36.819	182.582	.000 ^b
	Residual	29.644	147	.202		
	Total	103.282	149			
a. Dependent Variable: LP						
b. Predictors: (Constant), KPL, KPR						

UJI BESAR PENGARUH DAN PREDIKSI (UJI t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.091	.303		-.300	.764		
	KPR	.157	.088	.098	1.781	.077	.640	1.562
	KPL	.840	.059	.782	14.157	.000	.640	1.562
a. Dependent Variable: LP								

©

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



LAMPIRAN 8

ALAMAT WEB DAN SCREENSHOT GOOGLE FORM

KUISIONER PENELITIAN

https://docs.google.com/forms/d/1Ao_Yml0xU439bYqmoACDUNG6IVHC7hMsXxsgupvvQdo/edit

© 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, penulisan kritikan atau 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.

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut.

Hallo semuanya, perkenalkan kami Samuel Jeremy, Felix, dan Andre Cahyadi. Kami adalah mahasiswa semester akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang sedang melakukan penelitian bersama mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut. Pada kesempatan ini, kami memohon kerjasama dari saudara/saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden dari kuesioner ini. *Dengan catatan, yang boleh mengisi kuisiонер ini ialah orang yang telah melakukan pembelian di Pizza Hut selama tiga kali dalam enam bulan terakhir.

Email address *

Valid email address

This form is collecting email addresses. [Change settings](#)

Nama *

Timestamp	Email Address	Nama	Nomor Telepon	Produk Pizza Hut memiliki	Produk Pizza Hut memiliki	Produk Pizza Hut memiliki	Produk Pizza Hut memiliki	Produk Pizza Hut memiliki
12/6/2019 17:50:00	geofannynatalia@gmail.com	Geo	082279780609	4	5	5	5	5
12/6/2019 17:50:19	karmin.winny@gmail.com	Winny	087877009512	4	4	4	4	3
12/6/2019 17:52:59	nickyags32@gmail.com	Ricky Agustinus	081291822174	4	4	4	5	5
12/6/2019 17:55:58	laurenpriliani7@gmail.com	Lauren	085719962031	3	4	4	3	3
12/6/2019 17:59:25	bojclub400@gmail.com	matthew sebastian	081285412140	1	5	5	5	4
12/6/2019 18:00:45	chrisbj.darmawa@gmail.com	Christopher BJ	08192155420	4	4	4	5	5
12/6/2019 18:02:36	mardekhaody@gmail.com	cor Ody	081906382858	5	5	5	5	5
12/6/2019 18:02:54	fahrezanurhafis2@gmail.com	Fahreza Nur Hafits	081908288378	4	4	4	4	3
12/6/2019 18:05:01	gracee.rimba@gmail.com	Grace	082168797673	4	4	4	4	3
12/6/2019 18:10:42	micucano135@gmail.com	Nicho lucano	082165025676	5	5	5	5	5
12/6/2019 18:11:41	noertandy@yahoo.com	Noertandy Jaya	085880001617	2	5	5	5	5
12/6/2019 18:14:52	mikadrew_gb@yahoo.com	Michael Andrew Gunawan	087780801688	3	5	5	5	5
12/6/2019 18:19:00	michellerimba@yahoo.co	Michelle	082168388165	4	3	4	4	4
12/6/2019 18:20:19	paskaliswahyu10@gmail.com	Paskalis Wahyu	089623831784	4	4	4	5	5
12/6/2019 18:22:09	verrelldavendra@gmail.com	Verrel Davendra	083817380780	5	5	5	5	5
12/6/2019 19:03:44	kalycaaa27@gmail.com	Kalycalovina	085717744249	5	5	5	5	5
12/6/2019 19:37:27	richard_nidwan@yahoo.co	Richard	081297648974	4	4	4	5	3
12/6/2019 20:14:43	syapadeng@gmail.com	syana	085697088756	5	5	5	5	5
12/6/2019 20:19:11	anthonykimiko22@gmail.com	Anthony Kimiko	081297770883	5	4	4	4	4
12/6/2019 20:35:34	maureenomar97@gmail.com	Nathalia maureen	087825743657	4	4	4	5	4
12/6/2019 20:48:33	winnie.kurniawan@gmail.com	Winnie Kurniawan	081932324432	5	5	5	5	3
12/6/2019 20:53:14	hendra.kusuma031098@gmail.com	Hendra Kusuma	087721484757	5	4	4	5	3



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini ;

Nama Lengkap (sesuai Ijazah SLTA)

: Samuel J. Daniel Djunaidi

Tempat & Tanggal Lahir

: Jakarta, 26 Juni 1998

N.I.M.

: 78160433

Program Studi

: Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi

: Bisnis Internasional

Judul Skripsi terakhir

Bahasa Indonesia :

Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pizza Hut

Bahasa Inggris :

Effect of Product Quality and Customer Satisfaction
on Customer Loyalty in Pizza Hut.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa data di atas sudah sesuai dan akan digunakan untuk pencetakan Ijazah dan Transkrip Akademik, apabila dikemudian hari ada perbedaan data adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Jakarta, 8 September 2020

Yang membuat pernyataan



(Nama Lengkap)

Samuel J. Daniel Djunaidi

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