

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Analisis Komparatif Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan**

Responden yang terhormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian syarat menyelesaikan studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis di FISIP UNTAG SURABAYA, saya mohon kesediannya untuk menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan yang disediakan dari kuesioner yang diberikan dibawah ini.

Atas waktu dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

#### **Identitas Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>
<input type="checkbox"/> <b>Pria</b>	<input type="checkbox"/> <b>&lt; 18 Tahun</b>	<input type="checkbox"/> <b>Pelajar</b>
<input type="checkbox"/> <b>Wanita</b>	<input type="checkbox"/> <b>21 – 30 Tahun</b>	<input type="checkbox"/> <b>Mahasiswa</b>
	<input type="checkbox"/> <b>31 - 40 Tahun</b>	<input type="checkbox"/> <b>Karyawan Swasta</b>
	<input type="checkbox"/> <b>41 - 50 Tahun</b>	<input type="checkbox"/> <b>Lainnya</b>
	<input type="checkbox"/> <b>&gt; 50 Tahun</b>	

#### **Frekuensi Pengunjung**

**Dua Kali**

**Tiga Kali**

**Lebih Dari Tiga Kali**

**Berilah tanda (√) pada setiap jawaban yang anda pilih**

**Keterangan :**

**SS : Sangat Setuju = 5**

**S : Setuju = 4**

**KS : Kurang Setuju = 3**

**TS : Tidak Setuju = 2**

**STS : Sangat Tidak Setuju = 1**

**FOTOCOPY AIRLANGGA MAS**

<b>Harga</b>						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Airlangga Mas sangat terjangkau					
2	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Airlangga Mas dapat bersaing dengan Guten					
3	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Airlangga Mas yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk					
4	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Airlangga Mas sesuai dengan nilai manfaat yang dirasakan oleh pelanggan					

<b>Kualitas Pelayanan</b>						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
5	Jasa fotocopy Airlangga Mas memiliki lokasi parkir yang cukup memadai					
6	Jasa fotocopy Airlangga Mas memberikan pelayanan dan informasi sesuai dengan dijanjikan					
7	Jasa fotocopy Airlangga Mas memberikan layanan dengan cepat dan tanggap					

8	Jasa fotocopy Airlangga Mas memberikan pelayanan yang cukup ramah					
9	Jasa fotocopy Airlangga Mas mempunyai kemampuan untuk memahami keinginan kebutuhan pelanggan					

<b>Loyalitas Pelanggan</b>						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
10	Anda bersedia melakukan pembelian ulang di jasa fotocopy Airlangga Mas					
11	Anda bersedia untuk menggunakan jasa tambahan di jasa fotocopy Airlangga Mas					
12	Anda bersedia akan merekomendasikan jasa fotocopy Airlangga Mas tersebut ke orang lain (teman, sahabat, kerabat)					
13	Anda bersedia menjadi pelanggan tetap di jasa fotocopy Airlangga Mas					

### **FOTOCOPY GUTEN**

<b>Harga</b>						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Guten sangat terjangkau					
2	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Guten dapat bersaing dengan Airlangga Mas					
3	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Guten yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk					
4	Harga yang ditawarkan jasa fotocopy Guten sesuai dengan nilai manfaat yang dirasakan oleh pelanggan					

<b>Kualitas Pelayanan</b>						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
5	Jasa fotocopy Guten memiliki lokasi parkir yang cukup memadai					
6	Jasa fotocopy Guten memberikan pelayanan dan informasi sesuai dengan dijanjikan					
7	Jasa fotocopy Guten memberikan layanan dengan cepat dan tanggap					
8	Jasa fotocopy Guten memberikan pelayanan yang cukup ramah					
9	Jasa fotocopy Guten mempunyai kemampuan untuk memahami keinginan kebutuhan pelanggan					

<b>Loyalitas Pelanggan</b>						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
10	Anda bersedia melakukan pembelian ulang di jasa fotocopy Guten					
11	Anda bersedia untuk menggunakan jasa tambahan di jasa fotocopy Guten					
12	Anda bersedia akan merekomendasikan jasa fotocopy Guten tersebut ke orang lain (teman, sahabat, kerabat)					
13	Anda bersedia menjadi pelanggan tetap di jasa fotocopy Guten					

## LAMPIRAN 2

### DATA TABULASI RESPONDEN

#### A. Tabulasi Data Variabel Harga Airlangga Mas

Harga Airlangga mas						
NO RESPONDEN	Pertanyaan				Total Score	Rata Rata Score
	1	2	3	4		
1	5	5	5	5	20	5,00
2	5	5	5	5	20	5,00
3	4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	4	16	4,00
5	5	5	5	5	20	5,00
6	5	4	4	4	17	4,25
7	4	4	5	4	17	4,25
8	4	5	5	4	18	4,50
9	4	4	4	4	16	4,00
10	4	4	4	4	16	4,00
11	4	4	5	5	18	4,50
12	4	4	4	5	17	4,25
13	4	5	5	5	19	4,75
14	4	5	4	4	17	4,25
15	4	4	4	4	16	4,00
16	5	3	4	4	16	4,00
17	5	5	5	4	19	4,75
18	4	4	4	4	16	4,00
19	4	4	4	4	16	4,00
20	5	2	5	5	17	4,25
21	4	4	4	4	16	4,00
22	4	4	4	4	16	4,00
23	4	4	4	4	16	4,00
24	4	4	4	4	16	4,00
25	5	5	5	5	20	5,00
26	4	4	4	4	16	4,00

27	5	5	5	5	20	5,00
28	4	4	4	4	16	4,00
29	5	5	5	5	20	5,00
30	5	5	5	5	20	5,00
31	4	4	5	4	17	4,25
32	5	5	5	5	20	5,00
33	3	3	4	4	14	3,50
34	4	4	4	4	16	4,00
35	5	5	5	5	20	5,00
36	4	4	4	4	16	4,00
37	5	4	4	5	18	4,50
38	4	4	4	5	17	4,25
39	5	4	4	4	17	4,25
40	4	4	4	4	16	4,00
41	5	3	5	5	18	4,50
42	4	4	4	5	17	4,25
43	5	4	5	5	19	4,75
44	4	4	4	4	16	4,00
45	5	5	5	5	20	5,00
46	5	5	5	5	20	5,00
47	5	5	5	5	20	5,00
48	5	5	5	5	20	5,00
49	4	4	4	4	16	4,00
50	5	5	4	5	19	4,75
51	5	5	5	5	20	5,00
52	4	4	4	5	17	4,25
53	4	3	5	4	16	4,00
54	5	5	5	5	20	5,00
55	5	5	5	5	20	5,00
56	3	3	3	4	13	3,25
57	5	5	4	4	18	4,50
58	4	5	4	5	18	4,50
59	3	4	3	3	13	3,50
60	5	5	5	5	20	5,00

61	4	4	4	4	16	4,00
62	5	4	4	5	18	4,50
63	5	5	5	5	20	5,00
64	4	5	4	5	18	4,50
65	5	5	5	5	20	5,00
66	5	5	5	5	20	5,00
67	5	5	5	4	19	4,75
68	5	5	5	5	20	5,00
69	4	4	4	4	16	4,00
70	4	5	3	5	17	4,25
71	4	4	4	4	16	4,00
72	3	3	3	3	12	3,00
73	3	3	3	3	12	3,00
74	4	4	4	4	16	4,00
75	4	4	4	4	16	4,00
76	4	4	4	4	16	4,00
77	5	5	5	5	20	5,00
78	4	4	4	4	16	4,00
79	5	5	5	5	20	5,00
80	4	4	4	4	16	4,00
81	5	5	5	5	20	5,00
82	4	4	4	4	16	4,00
83	4	5	3	5	17	4,25
84	3	5	3	3	14	3,50
85	4	4	4	4	16	4,00
86	5	5	5	5	20	5,00
87	5	5	4	4	18	4,50
88	4	4	4	4	16	4,00
89	5	5	5	5	20	5,00
90	4	4	4	4	16	4,00
91	4	5	4	5	18	4,50
92	4	4	4	4	16	4,00
93	5	5	4	4	18	4,50
94	4	4	5	5	18	4,50

95	4	4	3	4	15	3,75
96	3	4	3	3	13	3,25
97	5	5	5	5	20	5,00
98	5	5	5	5	20	5,00
99	5	5	5	5	20	5,00
100	5	5	3	2	15	3,75
TOTAL SCORE						436,25
RATA-RATA SCORE						4,36

B. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Airlangga Mas

NO RESPONDEN	Kualitas Pelayanan Airlangga Mas					Total Score	Rata – Rata Score
	1	2	3	4	5		
1	3	4	5	4	3	19	3,80
2	5	5	5	5	5	25	5,00
3	4	4	4	4	4	20	4,00
4	3	4	4	4	4	19	3,80
5	4	5	5	4	5	23	4,60
6	4	4	4	4	4	20	4,00
7	4	4	4	4	4	20	4,00
8	4	4	5	5	4	22	4,40
9	4	4	5	5	5	23	4,60
10	4	4	4	4	4	20	4,00
11	4	5	4	4	4	21	4,20
12	2	4	5	4	5	20	4,00
13	4	4	5	4	4	21	4,20
14	4	4	5	4	4	21	4,20
15	4	3	3	3	3	16	3,20
16	3	4	4	4	4	19	3,80
17	5	4	4	5	4	22	4,40
18	5	5	5	5	5	25	5,00
19	3	4	3	4	4	18	3,60
20	4	5	5	5	5	24	4,80
21	4	4	4	4	4	20	4,00



22	5	5	5	5	5	25	5,00
23	4	4	4	4	4	20	4,00
24	3	4	4	4	4	19	3,80
25	4	5	5	5	5	24	4,80
26	3	4	4	4	4	19	3,80
27	5	5	5	5	5	25	5,00
28	3	5	5	5	4	22	4,40
29	5	5	5	5	5	25	5,00
30	5	5	5	5	5	25	5,00
31	3	4	4	4	4	19	3,80
32	5	5	5	5	5	25	5,00
33	4	4	4	4	4	20	4,00
34	5	4	4	5	4	22	4,40
35	3	5	5	5	5	23	4,60
36	4	4	4	4	4	20	4,00
37	4	5	4	4	4	21	4,20
38	4	4	4	5	4	21	4,20
39	4	5	5	5	5	24	4,80
40	3	4	4	4	4	19	3,80
41	5	5	5	5	5	25	5,00
42	3	4	4	4	4	19	3,80
43	4	5	5	5	5	24	4,80
44	3	4	4	4	4	19	3,80
45	5	5	5	5	5	25	5,00
46	4	5	5	5	5	24	4,80
47	4	5	5	5	5	24	4,80
48	1	5	5	5	5	21	4,20
49	4	4	4	4	4	20	4,00
50	4	4	4	4	4	20	4,00
51	3	5	5	5	5	23	4,60
52	2	4	4	4	4	18	3,60
53	4	4	5	4	4	21	4,20
54	5	5	5	5	5	25	5,00
55	5	5	5	5	5	25	5,00

56	3	4	3	3	3	16	3,20
57	2	4	5	4	3	18	3,60
58	2	4	5	5	4	20	4,00
59	4	3	3	3	3	16	3,20
60	1	5	5	5	5	21	4,20
61	4	4	4	4	4	20	4,00
62	3	5	5	5	5	23	4,60
63	5	5	5	5	5	25	5,00
64	2	5	4	5	4	20	4,00
65	3	5	5	5	5	23	4,60
66	5	5	5	5	5	25	5,00
67	2	4	4	5	4	19	3,80
68	4	4	4	4	4	20	4,00
69	3	4	5	5	4	21	4,20
70	2	5	5	4	3	19	3,80
71	4	4	4	4	4	20	4,00
72	3	3	3	3	3	15	3,00
73	3	3	3	3	3	15	3,00
74	4	4	4	4	4	20	4,00
75	4	4	4	4	4	20	4,00
76	4	4	4	4	4	20	4,00
77	5	5	5	5	5	25	5,00
78	2	4	4	4	4	18	3,60
79	5	5	5	5	5	25	5,00
80	4	4	4	4	4	20	4,00
81	5	5	5	5	5	25	5,00
82	3	4	4	4	4	19	3,80
83	2	5	5	4	3	19	3,80
84	3	3	3	3	3	15	3,00
85	4	4	4	4	4	20	4,00
86	5	5	5	5	5	25	5,00
87	1	5	4	4	3	17	3,40
88	4	4	4	4	4	20	4,00
89	5	5	5	5	5	25	5,00

90	4	4	4	4	4	20	4,00
91	5	4	5	4	5	23	4,60
92	5	5	5	5	5	25	5,00
93	2	5	4	4	5	20	4,00
94	4	4	5	5	4	22	4,40
95	2	4	4	4	4	18	3,60
96	3	3	3	3	3	15	3,00
97	5	5	5	5	5	25	5,00
98	4	4	4	4	4	20	4,00
99	5	5	5	5	5	25	5,00
100	4	4	5	4	3	20	4,00
TOTAL SCORE							422,2
RATA-RATA SCORE							4,22

B. Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan Airlangga Mas

Loyalitas Pelanggan Airlangga Mas						
NO RESPONDEN	Pertanyaan				Total Score	Rata Rata Score
	1	2	3	4		
1	5	5	5	5	20	5,00
2	5	5	5	5	20	5,00
3	3	5	5	5	18	4,50
4	4	4	4	4	16	4,00
5	5	4	5	5	19	4,75
6	5	4	5	4	18	4,50
7	3	3	3	3	12	3,00
8	4	4	4	4	16	4,00
9	5	4	5	5	19	4,75
10	4	4	4	4	16	4,00
11	4	4	4	4	16	4,00
12	5	5	5	5	20	5,00
13	5	5	5	5	20	5,00
14	5	4	4	4	17	4,25
15	3	3	3	4	13	3,25

16	4	4	4	4	16	4,00
17	5	5	5	5	20	5,00
18	5	5	5	5	20	5,00
19	4	4	4	4	16	4,00
20	5	5	5	5	20	5,00
21	4	4	4	4	16	4,00
22	5	4	4	5	18	4,50
23	4	4	4	4	16	4,00
24	4	4	4	4	16	4,00
25	4	4	5	5	18	4,50
26	4	4	4	4	16	4,00
27	5	5	5	5	20	5,00
28	5	5	5	5	20	5,00
29	5	5	5	5	20	5,00
30	5	5	5	5	20	5,00
31	5	5	5	5	20	5,00
32	5	5	5	5	20	5,00
33	4	4	5	3	16	4,00
34	4	4	4	4	16	4,00
35	5	5	5	5	20	5,00
36	4	4	4	4	16	4,00
37	4	4	4	4	16	4,00
38	4	4	4	4	16	4,00
39	4	4	4	4	16	4,00
40	4	4	4	4	16	4,00
41	5	5	5	5	20	5,00
42	4	4	4	4	16	4,00
43	5	5	5	5	20	5,00
44	4	4	4	4	16	4,00
45	5	5	5	5	20	5,00
46	5	5	5	5	20	5,00
47	5	5	5	5	20	5,00
48	5	5	5	5	20	5,00
49	4	4	4	4	16	4,00

50	4	4	4	4	16	4,00
51	5	5	5	5	20	5,00
52	4	4	4	4	16	4,00
53	4	3	4	4	15	3,75
54	5	5	5	5	20	5,00
55	5	5	5	5	20	5,00
56	3	3	3	3	12	3,00
57	5	4	4	4	17	4,25
58	5	3	4	4	16	4,00
59	3	3	3	3	12	3,00
60	5	5	5	5	20	5,00
61	4	4	4	4	16	4,00
62	5	5	5	5	20	5,00
63	5	5	5	5	20	5,00
64	4	4	4	4	16	4,00
65	5	5	5	5	20	5,00
66	5	5	5	5	20	5,00
67	5	3	4	5	17	4,25
68	4	4	4	4	16	4,00
69	4	4	4	4	16	4,00
70	5	5	5	5	20	5,00
71	4	4	4	4	16	4,00
72	3	3	3	3	12	3,00
73	3	3	3	3	12	3,00
74	4	4	4	4	16	4,00
75	4	4	4	4	16	4,00
76	4	4	4	4	16	4,00
77	5	5	5	5	20	5,00
78	5	5	5	4	19	4,75
79	5	5	5	5	20	5,00
80	4	4	4	4	16	4,00
81	5	5	5	5	20	5,00
82	5	4	4	4	17	4,25
83	5	3	5	4	17	4,25

84	3	3	3	3	12	3,00
85	4	4	4	4	16	4,00
86	5	5	5	5	20	5,00
87	4	4	5	5	18	4,5
88	4	4	4	4	16	4,00
89	5	5	5	5	20	5,00
90	4	4	4	4	16	4,00
91	4	5	4	5	18	4,5
92	4	4	4	4	16	4,00
93	5	4	4	5	18	4,50
94	4	5	5	4	18	4,50
95	4	4	4	4	16	4,00
96	3	3	3	3	12	3,00
97	5	5	5	5	20	5,00
98	5	5	5	5	20	5,00
99	5	5	5	5	20	5,00
100	4	3	5	5	17	4,25
TOTAL SCORE						436,75
RATA-RATA SCORE						4,63

#### D. Tabulasi Data Variabel Harga Guten

Harga Guten						
NO RESPONDE N	Pertanyaan				Total Score	Rata Rata Score
	1	2	3	4		
1	5	5	5	5	20	5,00
2	5	5	5	5	20	5,00
3	4	5	4	4	17	4,25
4	3	4	4	4	15	3,75
5	5	5	5	5	20	5,00
6	4	4	4	4	16	4,00
7	4	4	4	4	16	4,00
8	4	4	4	5	17	4,25
9	4	4	4	4	16	4,00

10	4	4	4	4	16	4,00
11	5	5	5	4	19	4,75
12	4	4	4	4	16	4,00
13	4	4	4	4	16	4,00
14	4	5	4	5	18	4,50
15	4	4	4	4	16	4,00
16	3	4	4	4	15	3,75
17	5	5	5	5	20	5,00
18	4	4	4	4	16	4,00
19	4	4	4	4	16	4,00
20	5	5	5	5	20	5,00
21	4	4	4	4	16	4,00
22	4	5	4	5	18	4,50
23	4	4	4	4	16	4,00
24	4	4	4	4	16	4,00
25	4	5	5	5	19	4,75
26	4	4	4	4	16	4,00
27	4	4	5	4	17	4,25
28	4	4	4	4	16	4,00
29	3	3	3	3	12	3,00
30	5	5	5	5	20	5,00
31	5	5	5	5	20	5,00
32	5	5	5	5	20	5,00
33	4	4	3	3	14	3,50
34	4	3	4	3	14	3,50
35	5	5	4	4	18	4,50
36	3	3	3	3	12	3,00
37	4	4	4	4	16	4,00
38	4	4	4	4	16	4,00
39	4	4	4	4	16	4,00
40	3	4	3	4	14	3,50
41	5	5	5	5	20	5,00
42	4	4	3	4	15	3,75
43	4	3	4	4	15	3,75

44	4	4	4	4	16	4,00
45	5	5	5	5	20	5,00
46	4	4	4	3	15	3,75
47	4	4	4	3	15	3,75
48	4	5	5	5	19	4,75
49	4	4	4	4	16	4,00
50	4	4	4	4	16	4,00
51	5	5	5	5	20	5,00
52	4	4	4	4	16	4,00
53	4	4	4	4	16	4,00
54	1	1	1	1	4	1,00
55	1	1	1	1	4	1,00
56	5	5	5	5	20	5,00
57	3	4	3	3	13	3,25
58	2	5	3	3	13	3,25
59	5	5	5	5	20	5,00
60	4	4	4	4	16	4,00
61	4	4	4	4	16	4,00
62	5	4	4	4	17	4,25
63	5	5	5	5	20	5,00
64	4	4	4	4	16	4,00
65	3	3	3	3	12	3,00
66	4	4	4	4	16	4,00
67	4	5	4	5	18	4,50
68	3	3	3	3	12	3,00
69	4	4	4	4	16	4,00
70	4	4	4	4	16	4,00
71	4	4	4	4	16	4,00
72	5	5	5	5	20	5,00
73	5	5	5	5	20	5,00
74	3	4	3	3	13	3,25
75	4	4	4	4	16	4,00
76	3	3	3	3	12	3,00
77	5	5	5	5	20	5,00



78	1	1	1	1	4	1,00
79	5	5	5	5	20	5,00
80	4	4	4	4	16	4,00
81	3	3	3	3	12	3,00
82	4	4	4	4	16	4,00
83	4	5	3	3	15	3,75
84	5	5	5	5	20	5,00
85	4	4	4	4	16	4,00
86	5	5	5	5	20	5,00
87	3	4	3	3	13	3,25
88	4	4	4	4	16	4,00
89	4	4	4	4	16	4,00
90	3	3	3	3	12	3,00
91	4	5	4	5	18	4,50
92	3	3	3	3	12	3,00
93	5	4	4	5	18	4,50
94	4	5	5	4	18	4,50
95	3	4	4	3	14	3,50
96	4	5	5	5	19	4,75
97	4	4	4	4	16	4,00
98	3	3	3	3	12	3,00
99	4	4	4	3	15	3,75
100	4	5	4	3	16	4,00
TOTAL SCORE						402,5
RATA-RATA SCORE						4,02

E. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Guten

NO RESPONDEN	Kualitas Pelayanan Guten					Total Score	Rata Rata Score
	1	2	3	4	5		
1	5	5	5	5	5	25	5,00
2	5	5	5	5	5	25	5,00
3	4	4	3	4	4	19	3,80
4	3	4	4	4	4	19	3,80

5	4	5	5	4	5	23	4,60
6	3	4	4	4	4	19	3,80
7	4	4	4	4	4	20	4,00
8	5	5	5	4	4	23	4,60
9	4	3	4	4	4	19	3,80
10	4	4	4	4	4	20	4,00
11	4	4	4	4	4	20	4,00
12	2	4	4	4	4	18	3,60
13	4	4	4	4	4	20	4,00
14	4	5	4	4	4	21	4,20
15	3	3	3	4	3	16	3,20
16	4	4	3	4	3	18	3,60
17	5	5	5	5	5	25	5,00
18	4	4	4	4	3	19	3,80
19	3	4	3	3	4	17	3,40
20	5	5	5	5	5	25	5,00
21	4	4	4	4	4	20	4,00
22	5	5	4	4	4	22	4,40
23	4	4	4	4	4	20	4,00
24	3	4	4	4	4	19	3,80
25	4	5	5	5	5	24	4,80
26	4	4	4	4	4	20	4,00
27	4	4	4	4	4	20	4,00
28	4	4	4	4	4	20	4,00
29	3	3	3	3	3	15	3,00
30	5	5	5	5	5	25	5,00
31	5	5	5	5	5	25	5,00
32	5	5	5	5	5	25	5,00
33	4	4	3	4	3	18	3,60
34	4	4	4	4	4	20	4,00
35	3	5	4	5	5	22	4,40
36	4	4	4	4	4	20	4,00
37	3	3	2	2	2	12	2,40
38	4	4	4	4	4	20	4,00

39	4	4	4	4	4	20	4,00
40	3	4	3	4	4	18	3,60
41	5	5	5	5	5	25	5,00
42	3	4	4	4	4	19	3,80
43	4	4	4	4	4	20	4,00
44	3	4	4	4	4	19	3,80
45	5	5	5	5	5	25	5,00
46	3	3	4	4	4	18	3,60
47	3	3	4	4	4	18	3,60
48	1	5	5	5	5	21	4,20
49	4	4	4	4	4	20	4,00
50	4	4	4	4	4	20	4,00
51	5	5	5	5	5	25	5,00
52	4	4	4	4	4	20	4,00
53	4	4	4	3	4	19	3,80
54	1	1	1	1	1	5	1,00
55	1	1	1	1	1	5	1,00
56	3	5	5	5	5	23	4,60
57	2	3	3	3	3	14	2,80
58	2	3	3	3	3	14	2,80
59	3	4	5	3	5	20	4,00
60	2	4	4	4	4	18	3,60
61	4	4	4	4	4	20	4,00
62	3	4	4	4	4	19	3,80
63	5	5	5	5	5	25	5,00
64	3	4	4	4	4	19	3,80
65	3	3	3	3	3	15	3,00
66	4	4	4	4	4	20	4,00
67	4	5	4	5	3	21	4,20
68	3	3	3	3	3	15	3,00
69	4	4	4	4	4	20	4,00
70	2	4	4	4	4	18	3,60
71	4	4	4	4	4	20	4,00
72	3	5	5	5	5	23	4,60

73	5	5	5	5	5	25	5,00
74	3	3	3	3	3	15	3,00
75	4	4	4	4	4	20	4,00
76	3	3	3	3	3	15	3,00
77	5	5	5	5	5	25	5,00
78	1	1	1	1	1	5	1,00
79	5	5	5	5	5	25	5,00
80	4	4	4	4	4	20	4,00
81	3	3	3	3	3	15	3,00
82	3	4	4	4	4	19	3,80
83	2	3	3	4	3	15	3,00
84	5	5	5	5	5	25	5,00
85	4	4	4	4	4	20	4,00
86	5	5	5	5	5	25	5,00
87	3	3	3	3	3	15	3,00
88	4	4	4	4	4	20	4,00
89	4	4	4	4	4	20	4,00
90	3	3	3	3	3	15	3,00
91	4	5	4	5	4	22	4,40
92	3	3	3	3	3	15	3,00
93	5	4	4	5	5	23	4,60
94	4	5	5	4	4	22	4,40
95	3	3	3	3	3	15	3,00
96	5	5	5	5	5	25	5,00
97	4	4	4	4	4	20	4,00
98	4	4	4	4	4	20	4,00
99	2	3	3	3	3	14	2,80
100	3	3	4	4	3	17	3,40
TOTAL SCORE							390,2
RATA-RATA SCORE							3,9

F. Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan Guten

Loyalitas pelanggan Guten						
NO RESPONDEN	Pertanyaan				Total Score	Rata Rata Score
	1	2	3	4		
1	5	5	5	5	20	5,00
2	5	5	5	5	20	5,00
3	4	4	5	5	18	4,50
4	3	3	3	3	12	3,00
5	5	5	5	5	20	5,00
6	3	3	3	2	11	2,75
7	3	3	3	3	12	3,00
8	4	4	3	4	15	3,75
9	4	3	4	4	15	3,75
10	4	4	4	4	16	4,00
11	4	4	4	4	16	4,00
12	3	3	3	3	12	3,00
13	4	4	4	4	16	4,00
14	4	4	5	4	17	4,25
15	3	2	2	3	10	2,50
16	4	4	3	4	15	3,75
17	5	5	5	5	20	5,00
18	4	4	5	3	16	4,00
19	4	4	4	5	17	4,25
20	5	5	5	5	20	5,00
21	4	4	4	4	16	4,00
22	4	4	4	4	16	4,00
23	4	4	4	4	16	4,00
24	4	4	4	4	16	4,00
25	5	4	5	5	19	4,75
26	4	4	4	5	17	4,25
27	4	4	4	4	16	4,00
28	4	4	4	4	16	4,00
29	3	3	2	1	9	2,25
30	5	5	5	5	20	5,00

31	5	5	5	5	20	5,00
32	5	5	5	5	20	5,00
33	4	4	5	4	17	4,25
34	4	4	4	4	16	4,00
35	3	3	3	3	12	3,00
36	3	3	3	3	12	3,00
37	3	2	2	2	9	2,25
38	4	3	3	2	12	3,00
39	4	4	4	4	16	4,00
40	4	4	4	4	16	4,00
41	5	5	5	5	20	5,00
42	3	4	4	4	15	3,75
43	4	4	4	4	16	4,00
44	4	4	4	4	16	4,00
45	5	5	5	5	20	5,00
46	3	3	3	3	12	3,00
47	3	3	3	3	12	3,00
48	5	4	4	4	17	4,25
49	4	4	4	4	16	4,00
50	4	4	4	4	16	4,00
51	5	5	5	5	20	5,00
52	4	4	4	4	16	4,00
53	3	4	3	4	14	3,50
54	1	1	1	1	4	1,00
55	1	1	1	1	4	1,00
56	5	5	5	5	20	5,00
57	3	3	4	3	13	3,25
58	3	3	3	3	12	3,00
59	5	5	5	5	20	5,00
60	4	4	4	4	16	4,00
61	4	4	4	4	16	4,00
62	4	4	4	3	15	3,75
63	5	5	5	5	20	5,00
64	4	4	4	4	16	4,00

65	3	3	3	3	12	3,00
66	4	4	4	4	16	4,00
67	3	3	3	3	12	3,00
68	3	3	3	3	12	3,00
69	4	4	4	4	16	4,00
70	4	4	4	4	16	4,00
71	4	4	4	4	16	4,00
72	5	5	5	5	20	5,00
73	5	5	5	5	20	5,00
74	3	3	3	3	12	3,00
75	4	4	4	4	16	4,00
76	3	3	3	3	12	3,00
77	5	5	5	5	20	5,00
78	1	1	1	1	4	1,00
79	5	5	5	5	20	5,00
80	4	4	4	4	16	4,00
81	3	3	3	3	12	3,00
82	4	4	4	4	16	4,00
83	3	3	4	3	13	3,25
84	5	5	5	5	20	5,00
85	4	4	4	4	16	4,00
86	5	5	5	5	20	5,00
87	3	3	3	3	12	3,00
88	4	4	4	4	16	4,00
89	4	4	4	4	16	4,00
90	3	3	3	3	12	3,00
91	5	4	5	4	18	4,50
92	3	3	3	3	12	3,00
93	4	4	5	5	18	4,50
94	5	5	4	4	18	4,50
95	3	3	3	3	12	3,00
96	5	5	5	5	20	5,00
97	4	4	4	4	16	4,00
98	4	4	4	3	15	3,75

99	3	3	3	3	12	3,00
100	3	3	5	3	14	3,50
TOTAL SCORE						385,75
RATA-RATA SCORE						3,85



### LAMPIRAN 3

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harga	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
N		200	200	200
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	16.77	20.31	16.45
	Std. Deviation	2.785	3.607	3.208
Most Extreme Differences	Absolute	.206	.148	.214
	Positive	.144	.144	.134
	Negative	-.206	-.148	-.214
Kolmogorov-Smirnov Z		.558	.867	.645
Asymp. Sig. (2-tailed)		.915	.439	.800

## LAMPIRAN 4

### Independent Samples Test


Levene's Test for Equality of Variances

t-test for Equality of Means

F		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		Sig.		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Harga	Equal variances assumed	1,820	0,179	3,497	198	0,001	1,340	0,383	0,584	2,096
	Equal variances not assumed			3,497	169,803	0,001	1,340	0,383	0,584	2,096
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	2,694	0,102	3,209	198	0,002	1,600	0,499	0,617	2,583
	Equal variances not assumed			3,209	174,585	0,002	1,600	0,499	0,616	2,584
Loyalitas Pelanggan	Equal variances assumed	.021	0,886	4,733	198	0,000	2,040	0,431	1,190	2,890
	Equal variances not assumed			4,733	172,098	0,000	2,040	0,431	1,189	2,891

## LAMPIRAN 5

### HASIL BIMBINGAN



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : [info@untag-sby.ac.id](mailto:info@untag-sby.ac.id)

50

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : teddy novan febriansyah  
 NBI : 1121800021  
 Program Studi : Administrasi Niaga  
 Dosen Pembimbing I : Drs. Agung Pujianto, M.M.  
 Dosen Pembimbing II : Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
 Judul Skripsi : Analisis Komparatif Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Fotocopy "Airlangga Mas" dan Guten di Sudabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	24/5/21	Latar belakang & Maksud & tujuan (Lok. & Met. II)	<i>[Signature]</i>	
2	4/6-22	LBM : deskripsikan variabel - Proporsi Acc & cashless - Cakupannya pada Met II	<i>[Signature]</i>	
3	11/6-22	Met II, Perbaiki tesiran umum		
3	14-6-22	Met I Acc & cashless Met II Acc & cakupan & praktisi & standar keuangan	<i>[Signature]</i>	
4	16-6-22	Met I, II Acc	<i>[Signature]</i>	
5	21/5/21	Met II	<i>[Signature]</i>	
6	17/5/21	Revisi (Met II & literatur, umum)		<i>[Signature]</i>
7	24-6-22	Pemeriksaan Sampel, Uji instrumen, Analisis Data, Uji tinner		<i>[Signature]</i>

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
8	26-5-22	Pd II Acc & catatan uji lab.	<i>A</i>	<i>A</i>
9	31/5	BAB IV - Konsep & - jenis sampel. Kuesioner part 2 & 3 dan	<i>[Signature]</i>	
10	14-6-22	Pd II Sampul dan Kertas		<i>A</i>
11	18-6-22	Pd II Acc		<i>A</i>
12	21/6/22	BAB VI & VII. Kuesioner Reliabilitas & Validasi	<i>[Signature]</i>	
13	23-6-22	Pd II Acc		<i>A</i>
<del>14</del> 23/6/22		Kuesioner BAB VI & VII. Kuesioner & Reliabilitas	<i>[Signature]</i>	
24/6/22		BAB VI & VII	<i>[Signature]</i>	

**Catatan:**

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing Bimbingan dinyatakan

Tanggal : .....

Dosen Pembimbing I.

*[Signature]*

Dosen Pembimbing II.

*[Signature]*



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Teddy Novan Febriansyah 1121800021

Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi

Surabaya, 13/07/2022 12:46:38

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(DRS. AGUNG PUIANTO, MM)

Dosen Penguji,

(DRS. AGUNG PUIANTO, MM)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :Teddy Novan Febriansyah 1121800021

Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	tambahkan dalam rekomendasi secara teoritis

Surabaya, 13/07/2022 10:38:22

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Dra. Diana Juni Mulyati, MM)

Dosen Penguji,

(Dra. Diana Juni Mulyati, MM)





UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Teddy Novan Febriansyah 1121800021  
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	revisi diskripsi hasil, simpulan dan rekomendasi

Surabaya, 13/07/2022 9:59:37

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Dr. IGN. Anom Maruta, MM)

Dosen Penguji,

(Dr. IGN. Anom Maruta, MM)

# Analisis Komparatif Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Fotocopy "Airlangga Mas" Dan "Guten" Di Surabaya

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id">etd.iain-padangsidempuan.ac.id</a> Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	2%
4	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://journal.untar.ac.id">journal.untar.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ejournal.unp.ac.id">ejournal.unp.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://journal.upgris.ac.id">journal.upgris.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Dhita Adriani Rangkuti, Mey Monita Lestari Manalu, Sartika Nanda Lestari, Brian Robuli, Irfan Boy Samosir. "Pengaruh Harga, Kualitas	1%



Pelayanan, dan Costumer Relationship  
Management Terhadap Keputusan Pembelian  
Pada Asuransi Astra (Garda OTO)", Journal of  
Economic, Bussines and Accounting  
(COSTING), 2021

Publication

---

9	<a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://diplomaiikesehatanlingkungan.blogspot.com">diplomaiikesehatanlingkungan.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://library.um.ac.id">library.um.ac.id</a> Internet Source	1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off