

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

Dengan Hormat,

#### KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka Menyusun skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program sarjana di Universitas 17 Agustus 195 Surabaya, peneliti berusaha untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Pemasaran *Digital* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Bahan Bangunan CV Kemo Jaya Baja”. Oleh karena itu saya ingin mengajak saudara/i berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini agar hasil penelitian ini dapat memiliki kredibilitas yang tinggi. Saya sangat berterimakasih atas ketersediaan dan partisipasi saudara/i dalam meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :  
 Laki-Laki  
 Perempuan
3. Usia Responden  
 15 – 25 Tahun  26 – 30 Tahun  
 31 – 40 Tahun  41 – 50 Tahun
4. Profesi Responden  
 Petani  Wiraswasta  
 Kuli Bangunan  Lainnya
5. Pendapatan Responden  
 < Rp. 1.000.000  > Rp. 1.000.000 - ≤ Rp. 2.000.000  
 > Rp. 2.000.000 - ≤ Rp. 3.000.00  > Rp. 3.000.000 )
6. Pernah melakukan pembelian Toko Bahan Bangunan CV Kemo Jaya Baja sebanyak  
 Satu Kali  Dua Kali
7. Melakukan Pembelian menggunakan :  
 Online  Offline









## Lampiran 2 Karakteristik Responden

### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase ( % )</b>
Laki – Laki	89	93%
Perempuan	7	7%
Total	96	100%

### Responden Berdasarkan Usia Responden

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase ( % )</b>
15 – 25 Tahun	28	29%
26 – 30 Tahun	30	31%
31 – 40 Tahun	19	20%
41 – 50 Tahun	19	20%
Total	96	100%

### Responden Berdasarkan Profesi

<b>Profesi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase ( % )</b>
Petani	11	11%
Kuli Bangunan	23	24%
Wiraswasta	42	44%
Lainnya	20	21%
Total	96	100%

## Pendapatan Responden

<b>Pendapatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase ( % )</b>
< Rp. 1.000.000	14	15%
< Rp. 1.000.000 - < Rp. 2.000.000	31	32%
> Rp. 2.000.000 - < Rp. 3.000.000	32	33%
> Rp.3.000.000	19	20%
Total	96	100%

## Melakukan Pembelian

<b>Pembelian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase ( % )</b>
Offline	56	58%
Online	40	42%
Total	96	100%

### Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden Berdasarkan Jawaban Kuisioner

#### Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan													
No. Res	Pernyataan										Jumlah Skor	Rata-rata Skor	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10			
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	33	3,30
3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	45	4,50
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	37	3,70
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
6	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	34	3,40
7	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	26	2,60
8	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	32	3,20
9	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	44	4,40
10	2	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	31	3,10
11	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	37	3,70
12	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	2	30	3,00
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	37	3,70
14	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	36	3,60
15	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	34	3,40
16	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	35	3,50
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
18	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	30	3,00
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
20	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	31	3,10
21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	36	3,60
22	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43	4,30
23	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	3	40	4,00
24	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	36	3,60
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39	3,90
26	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47	4,70
27	4	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	33	3,30
28	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	38	3,80
29	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	38	3,80
30	5	4	3	5	4	2	4	3	1	2	2	33	3,30
31	3	4	5	1	2	3	4	4	5	5	5	36	3,60
32	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	31	3,10
33	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45	4,50
34	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	32	3,20
85	3	4	4	2	5	5	4	4	5	3	3	39	3,90
36	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37	3,70



Kualitas Pelayanan												
	Pernyataan										Jumlah Skor	Rata-rata
37	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	45	4,50
38	2	2	2	4	3	3	4	3	2	4	29	2,90
39	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	34	3,40
40	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	30	3,00
41	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	33	3,30
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00
46	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45	4,50
47	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	40	4,00
48	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	34	3,40
49	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45	4,50
50	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	31	3,10
51	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	33	3,30
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
53	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	44	4,40
54	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	35	3,50
55	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35	3,50
56	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4,70
57	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	37	3,70
58	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	39	3,90
59	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	39	3,90
60	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	42	4,20
61	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4,20
62	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	41	4,10
63	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4,40
64	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	31	3,10
65	2	3	4	3	2	3	5	4	4	5	35	3,50
66	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	39	3,90
67	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	43	4,30
68	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	38	3,80
69	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	38	3,80
70	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4,40
71	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	41	4,10
72	3	4	4	3	4	2	4	5	2	4	35	3,50
73	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	40	4,00
74	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	41	4,10
75	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	43	4,30
76	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44	4,40
77	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	45	4,50
78	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45	4,50

Kualitas Pelayanan												
	Pernyataan										Jumlah Skor	Rata-rata
79	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	41	4,10
80	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43	4,30
81	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44	4,40
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90
83	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	41	4,10
84	4	3	4	3	3	2	4	4	5	4	36	3,60
85	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	41	4,10
86	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	39	3,90
87	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	4,00
88	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	44	4,40
89	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	44	4,40
90	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	41	4,10
91	5	4	2	4	4	5	5	4	5	5	43	4,30
92	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	40	4,00
93	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	42	4,20
94	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	44	4,40
95	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	40	4,00
96	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43	4,30
Total Skor	379	383	361	368	374	367	385	391	376	373	3757	375,70
Rata-rata skor	3,95	3,99	3,76	3,83	3,90	3,82	4,01	4,07	3,92	3,89	39,14	3,91

## Hasil Tabulasi Variabel Varian Produk

Varian Produk								
No.Res	Pernyataan						Jumlah Skor	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		
1	5	5	5	5	5	5	30	5,00
2	3	4	4	3	3	3	20	3,33
3	5	5	5	4	4	4	27	4,50
4	4	4	3	4	4	4	23	3,83
5	4	5	5	4	5	5	28	4,67
6	4	3	4	4	2	4	21	3,50
7	2	3	3	3	2	3	16	2,67
8	2	3	4	4	3	2	18	3,00
9	4	5	4	4	4	4	25	4,17
10	3	4	2	2	3	2	16	2,67
11	4	4	3	4	4	3	22	3,67
12	3	4	4	2	3	3	19	3,17
13	4	4	4	4	3	4	23	3,83
14	4	4	3	4	3	4	22	3,67
15	4	4	3	4	2	4	21	3,50
16	4	3	3	3	3	4	20	3,33
17	4	4	4	4	4	4	24	4,00
18	4	2	3	2	4	4	19	3,17
19	5	5	5	5	5	5	30	5,00
20	3	4	4	3	4	4	22	3,67
21	3	4	4	3	4	4	22	3,67
22	4	4	4	5	4	5	26	4,33
23	4	5	5	3	3	4	24	4,00
24	4	4	4	3	3	4	22	3,67
25	3	4	4	4	4	4	23	3,83
26	5	5	4	5	4	5	28	4,67
27	4	4	4	3	3	3	21	3,50
28	4	2	3	4	2	5	20	3,33
29	5	4	4	3	3	5	24	4,00
30	1	2	5	4	3	4	19	3,17
31	4	5	5	2	4	3	23	3,83
32	4	3	3	3	3	4	20	3,33
33	5	4	4	5	4	5	27	4,50
34	4	3	3	4	2	2	18	3,00
85	3	3	3	4	4	4	21	3,50
36	3	4	4	4	4	4	23	3,83
37	4	4	4	4	4	5	25	4,17
38	3	4	4	3	2	2	18	3,00
39	3	4	3	4	3	4	21	3,50
40	4	3	3	4	4	4	22	3,67

Varian Produk								
No.Res	Pernyataan						Jumlah Skor	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		
41	4	3	3	2	4	3	19	3,17
42	4	4	4	4	4	4	24	4,00
43	5	5	5	5	5	5	30	5,00
44	4	4	4	4	4	4	24	4,00
45	5	5	5	5	5	5	30	5,00
46	5	5	5	4	4	4	27	4,50
47	4	4	5	5	5	4	27	4,50
48	2	3	4	4	4	3	20	3,33
49	5	5	5	4	5	5	29	4,83
50	4	2	3	2	3	4	18	3,00
51	4	3	2	4	3	2	18	3,00
52	4	4	3	4	3	4	22	3,67
53	4	5	4	5	4	5	27	4,50
54	4	4	2	4	4	4	22	3,67
55	3	4	3	3	4	4	21	3,50
56	4	4	4	5	4	4	25	4,17
57	4	5	3	4	4	4	24	4,00
58	4	4	4	3	4	4	23	3,83
59	4	3	4	4	3	4	22	3,67
60	4	5	5	4	4	3	25	4,17
61	4	5	4	4	3	4	24	4,00
62	4	5	4	4	3	5	25	4,17
63	4	5	4	5	4	4	26	4,33
64	4	4	3	3	4	3	21	3,50
65	5	4	2	3	3	3	20	3,33
66	5	3	4	4	5	4	25	4,17
67	4	4	4	4	5	3	24	4,00
68	4	4	4	5	5	3	25	4,17
69	4	5	3	3	4	5	24	4,00
70	5	4	4	3	4	5	25	4,17
71	4	3	5	3	3	4	22	3,67
72	4	5	4	4	3	4	24	4,00
73	5	4	3	4	3	4	23	3,83
74	4	4	4	4	3	4	23	3,83
75	5	5	4	4	3	5	26	4,33
76	4	5	5	4	5	4	27	4,50
77	5	5	4	5	4	4	27	4,50
78	5	5	4	5	4	4	27	4,50
79	5	5	5	5	5	4	29	4,83
80	4	4	3	3	4	4	22	3,67
81	5	4	3	5	5	4	26	4,33

Varian Produk								
No.Res	Pernyataan						Jumlah Skor	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		
82	4	4	4	4	4	4	24	4,00
83	5	4	5	4	5	4	27	4,50
84	4	4	4	3	4	4	23	3,83
85	4	5	4	4	4	4	25	4,17
86	4	5	4	4	3	4	24	4,00
87	4	5	4	4	3	4	24	4,00
88	3	5	4	5	5	4	26	4,33
89	5	4	3	4	5	5	26	4,33
90	5	4	5	4	3	5	26	4,33
91	4	5	4	5	5	5	28	4,67
92	5	4	3	4	5	3	24	4,00
93	5	4	4	5	3	3	24	4,00
94	5	5	5	5	5	4	29	4,83
95	3	3	4	3	4	4	21	3,50
96	5	5	4	4	5	5	28	4,67
Total Skor	388	393	370	371	362	380	2264	377,33
Rata-rata skor	4,04	4,09	3,85	3,86	3,77	3,96	23,58	3,93

### Hasil Tabulasi Variabel Pemasaran Digital

Pemasaran Digital								
No.Res	Pernyataan						Jumlah Skor	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		
1	4	5	5	5	4	5	28	4,67
2	3	3	3	4	4	3	20	3,33
3	4	4	4	3	5	3	23	3,83
4	4	5	4	4	5	4	26	4,33
5	5	5	4	5	4	3	26	4,33
6	3	5	4	4	5	3	24	4,00
7	5	4	4	5	4	4	26	4,33
8	5	4	4	5	4	5	27	4,50
9	4	3	3	5	4	5	24	4,00
10	5	4	3	3	3	5	23	3,83
11	3	4	5	3	5	5	25	4,17
12	5	4	3	3	3	3	21	3,50
13	4	4	4	3	4	3	22	3,67
14	4	4	5	5	5	4	27	4,50
15	3	5	4	4	5	3	24	4,00
16	3	5	5	4	4	4	25	4,17
17	4	3	4	3	3	4	21	3,50
18	4	4	5	4	4	4	25	4,17
19	2	4	4	3	4	3	20	3,33
20	3	4	3	3	3	4	20	3,33
21	4	4	5	3	3	4	23	3,83
22	4	3	5	3	4	3	22	3,67
23	2	3	3	4	4	4	20	3,33
24	4	3	3	2	3	2	17	2,83
25	4	3	3	3	3	3	19	3,17
26	2	2	4	3	4	3	18	3,00
27	2	4	3	3	3	4	19	3,17
28	3	4	4	4	3	4	22	3,67
29	3	2	4	3	2	2	16	2,67
30	5	5	5	5	5	5	30	5,00
31	5	5	5	5	5	5	30	5,00
32	4	4	4	3	4	3	22	3,67
33	4	4	4	4	4	4	24	4,00
34	4	4	4	4	4	4	24	4,00
85	4	5	4	4	5	5	27	4,50
36	4	3	3	3	4	4	21	3,50
37	3	3	3	2	3	2	16	2,67
38	3	3	4	2	3	4	19	3,17
39	5	5	5	5	4	5	29	4,83
40	4	3	4	4	2	3	20	3,33

Pemasaran Digital								
No.Res	Pernyataan						Jumlah Skor	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		
41	4	4	3	3	5	4	23	3,83
42	4	3	3	2	2	2	16	2,67
43	5	3	4	3	4	4	23	3,83
44	4	4	4	3	4	4	23	3,83
45	3	3	3	5	3	4	21	3,50
46	3	3	4	4	3	4	21	3,50
47	3	3	4	4	4	4	22	3,67
48	2	4	3	3	4	3	19	3,17
49	5	5	5	5	5	5	30	5,00
50	4	3	3	4	3	2	19	3,17
51	4	4	4	3	3	4	22	3,67
52	4	4	4	4	4	4	24	4,00
53	5	4	4	5	3	5	26	4,33
54	3	3	3	3	3	4	19	3,17
55	4	4	4	3	4	4	23	3,83
56	5	5	5	4	5	5	29	4,83
57	4	3	3	3	4	3	20	3,33
58	4	5	4	3	3	5	24	4,00
59	3	4	4	4	5	3	23	3,83
60	3	1	2	5	4	3	18	3,00
61	4	3	1	2	5	5	20	3,33
62	4	3	3	3	3	3	19	3,17
63	5	4	5	4	5	5	28	4,67
64	3	2	2	3	3	3	16	2,67
65	4	4	4	4	4	4	24	4,00
66	4	3	4	2	4	3	20	3,33
67	4	5	4	4	5	4	26	4,33
68	4	4	2	2	2	2	16	2,67
69	4	3	3	4	3	4	21	3,50
70	4	3	3	4	2	3	19	3,17
71	3	2	4	3	3	4	19	3,17
72	4	4	4	4	4	4	24	4,00
73	5	5	5	5	5	5	30	5,00
74	4	4	4	4	4	4	24	4,00
75	5	5	5	5	5	5	30	5,00
76	5	5	5	5	5	4	29	4,83
77	4	5	5	4	5	3	26	4,33
78	2	3	3	3	2	4	17	2,83
79	5	5	4	5	4	5	28	4,67
80	3	4	2	4	2	3	18	3,00
81	4	3	2	3	2	3	17	2,83

Pemasaran Digital								
No.Res	Pernyataan						Jumlah Skor	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6		
82	4	4	4	4	3	3	22	3,67
83	4	4	5	5	5	4	27	4,50
84	4	3	4	4	4	4	23	3,83
85	3	4	4	4	5	3	23	3,83
86	3	4	4	4	4	4	23	3,83
87	4	4	3	3	5	3	22	3,67
88	5	4	4	3	5	4	25	4,17
89	5	5	4	3	4	2	23	3,83
90	5	4	4	4	5	4	26	4,33
91	5	4	5	4	5	4	27	4,50
92	4	5	5	4	4	4	26	4,33
93	4	5	5	4	5	4	27	4,50
94	4	4	5	4	2	3	22	3,67
95	4	5	4	4	5	4	26	4,33
96	5	5	4	4	4	5	27	4,50
Total Skor	373	370	370	355	371	361	2200	366,67
Rata-rata skor	3,89	3,85	3,85	3,70	3,86	3,76	22,92	3,82



### Hasil Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan

Loyalitas Pelanggan													
No.Res	Pernyataan											Jumlah Sko	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	37	3,36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	41	3,73
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	50	4,55
6	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	33	3,00
7	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	28	2,55
8	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	33	3,00
9	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	45	4,09
10	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	3	36	3,27
11	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	40	3,64
12	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	32	2,91
13	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	43	3,91
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42	3,82
15	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	40	3,64
16	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	38	3,45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
18	3	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	33	3,00
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	36	3,27
21	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	41	3,73
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45	4,09
23	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	44	4,00
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43	3,91
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	35	3,18
26	5	4	3	2	4	4	5	5	5	4	4	45	4,09
27	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	33	3,00
28	5	3	4	2	5	4	4	4	5	4	3	43	3,91
29	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	47	4,27
30	3	2	2	3	4	5	5	1	2	4	3	34	3,09
31	4	4	5	3	1	3	2	2	4	5	2	35	3,18
32	2	4	2	4	2	1	2	2	4	2	3	28	2,55
33	5	5	4	3	5	5	5	5	1	5	5	48	4,36
34	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	28	2,55
85	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	40	3,64
36	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	40	3,64
37	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3,91
38	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	33	3,00
39	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	37	3,36
40	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	35	3,18

Loyalitas Pelanggan													
No.Res	Pernyataan											Jumlah Sko	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11		
41	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	37	3,36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
44	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	42	3,82
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
46	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	50	4,55
47	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	46	4,18
48	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	34	3,09
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
50	2	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	33	3,00
51	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	36	3,27
52	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	38	3,45
53	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	42	3,82
54	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3,82
55	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	45	4,09
56	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	50	4,55
57	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	47	4,27
58	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	48	4,36
59	4	5	4	2	5	4	4	4	3	4	5	44	4,00
60	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	48	4,36
61	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	45	4,09
62	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	48	4,36
63	4	5	3	2	5	4	5	4	4	4	5	45	4,09
64	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	48	4,36
65	4	5	3	2	4	5	5	4	4	4	5	45	4,09
66	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	46	4,18
67	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	47	4,27
68	5	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	44	4,00
69	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	48	4,36
70	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	46	4,18
71	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	49	4,45
72	4	5	3	2	5	4	5	5	4	4	4	45	4,09
73	4	5	3	2	5	4	4	4	4	4	5	44	4,00
74	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	42	3,82
75	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	49	4,45
76	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	50	4,55
77	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	49	4,45
78	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	46	4,18
79	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	49	4,45
80	5	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	46	4,18
81	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	51	4,64

Loyalitas Pelanggan													
No.Res	Pernyataan											Jumlah Sko	Rata-rata skor
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11		
82	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	41	3,73
83	4	5	2	3	5	4	5	5	4	4	5	46	4,18
84	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	46	4,18
85	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	5	43	3,91
86	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	47	4,27
87	4	5	3	2	4	4	4	4	4	5	4	43	3,91
88	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	48	4,36
89	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	49	4,45
90	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	45	4,09
91	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	44	4,00
92	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	48	4,36
93	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	44	4,00
94	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	50	4,55
95	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	43	3,91
96	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	46	4,18
<b>Total Skor</b>	387	376	364	348	386	372	383	367	378	382	394	4137	376,09
<b>Rata-rata skor</b>	4,03	3,92	3,79	3,63	4,02	3,88	3,99	3,82	3,94	3,98	4,10	43,09	3,92

## Lampiran 4 Uji Instrumen

### Uji Validitas

Variabel		R hitung	r tabel	Kesimpulan
<b>Kualitas Pelayanan ( X1 )</b>	X1	0,701	0,361	Valid
	X2	0,508	0,361	Valid
	X3	0,539	0,361	Valid
	X4	0,548	0,361	Valid
	X5	0,608	0,361	Valid
	X6	0,566	0,361	Valid
	X7	0,752	0,361	Valid
	X8	0,629	0,361	Valid
	X9	0,640	0,361	Valid
	X10	0,601	0,361	Valid

Variabel		R hitung	r tabel	Kesimpulan
<b>Varian Produk ( X2 )</b>	X1	0,776	0,361	Valid
	X2	0,681	0,361	Valid
	X3	0,551	0,361	Valid
	X4	0,632	0,361	Valid
	X5	0,664	0,361	Valid
	X6	0,583	0,361	Valid

Variabel		R hitung	r tabel	Kesimpulan
<b>Pemasaran Digital ( X3 )</b>	X1	0,536	0,361	Valid
	X2	0,743	0,361	Valid
	X3	0,593	0,361	Valid
	X4	0,774	0,361	Valid
	X5	0,657	0,361	Valid
	X6	0,658	0,361	Valid

Variabel		R hitung	r tabel	Kesimpulan
Loyalitas Pelanggan ( Y )	Y1	0,733	0,361	Valid
	Y2	0,758	0,361	Valid
	Y3	0,620	0,361	Valid
	Y4	0,644	0,361	Valid
	Y5	0,731	0,361	Valid
	Y6	0,759	0,361	Valid
	Y7	0,713	0,361	Valid
	Y8	0,737	0,361	Valid
	Y9	0,577	0,361	Valid
	Y10	0,622	0,361	Valid
	Y11	0,817	0,361	Valid

### Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ambang Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,804	0,600	Reliabel
Varian Produk ( X2 )	0,719	0,600	Reliabel
Pemasaran Digital ( X3 )	0,738	0,600	Reliabel
Loyalitas Pelanggan ( Y )	0,895	0,600	Reliabel

## Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

### A. Uji Linearitas

Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	2781,005	19	146,369	12,455	,000
		Linearity	2491,813	1	2491,813	212,033	,000
		Deviation from Linearity	289,192	18	16,066	1,367	,173
Within Groups			893,151	76	11,752		
Total			3674,156	95			

Uji Linieritas Variabel Varian Produk Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	2625,790	13	201,984	15,799	,000
		Linearity	2450,317	1	2450,317	191,656	,000
		Deviation from Linearity	175,473	12	14,623	1,144	,338
Within Groups			1048,367	82	12,785		
Total			3674,156	95			

Uji Linieritas Variabel Pemasaran *Digital* Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	514,502	14	36,750	,942	,519
		Linearity	,966	1	,966	,025	,875
		Deviation from Linearity	513,536	13	39,503	1,013	,447
Within Groups			3159,654	81	39,008		
Total			3674,156	95			

## B. Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,30412697
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,060
	Negative	-,076
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

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

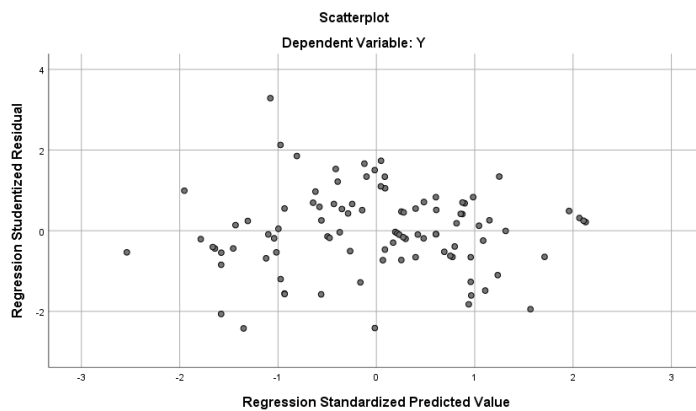
## C. Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,070	3,204		1,895	,061		
	X1	,550	,139	,474	3,956	,000	,214	4,680
	X2	,766	,228	,402	3,362	,001	,214	4,663
	X3	-,111	,093	-,067	-1,200	,233	,989	1,011

a. Dependent Variable: Y

## D. Uji Heterokedastisitas



### Lampiran 6 Uji Regresi Linear Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6,070	3,204	
	X1	,550	,139	,474
	X2	,766	,228	,402
	X3	-,111	,093	-,067

a. Dependent Variable: Y

### Lampiran 7 Uji Parsial (uji t)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,070	3,204		1,895	,061
	X1	,550	,139	,474	3,956	,000
	X2	,766	,228	,402	3,362	,001
	X3	-,111	,093	-,067	-1,200	,233

a. Dependent Variable: Y

### Lampiran 8 Uji Simultan (uji f)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2637,017	3	879,006	77,973	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1037,139	92	11,273		
	Total	3674,156	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1



**Lampiran 9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,847 <sup>a</sup>	,718	,709	3,358

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Skripsi Ketua Penguji

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Fauzi  
NIM : 1122000044  
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 10 Juni 2024

Judul Skripsi : 

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk, Dan Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bahan Bangunan Cv. Kemo Jaya Baja
--

Catatan Perbaikan:

*Revisi*

*[Large handwritten mark]*

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji.

*[Signature]* Acc *[Signature]*  
24/6-24.  
16

### Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

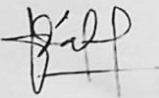
Nama : Muhamad Fauzi  
NIM : 1122000044  
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 10 Juni 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk, Dan Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bahan Bangunan Cv. Kemo Jaya Baja


Catatan Perbaikan:

- LBM terkait permasalahan loyalitas pelanggan
- Daftar Pustaka
- Referensi

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,

  
(Ni Made (a P))

## Lampiran 12 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Fauzi  
NIM : 1122000044  
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 10 Juni 2024  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk, Dan Pemasaran Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Bahan Bangunan Cv. Kemo Jaya Baja


Catatan Perbaikan:

tambahkan di kesimpulan bahwa <sup>pelanggan</sup> CV. Kemo Jaya Baja  
msr. belum memperlakukan Pemasaran digital

Surabaya, 19 Juni 2024  
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

## Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsiip@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Fauzi  
 NBI : 1122000044  
 Program Studi : Administrasi Niaga  
 Dosen Pembimbing I : Dr. Ayun Maduwinarti, MP ✓  
 Dosen Pembimbing II : Dra. Awini Mulyati, M.M. ✓ B<sub>2</sub>

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Pemasaran Digital terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Bahan Bangunan CV Kemo Jaya Baja Acc B<sub>2</sub>

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	7-3-24	Revisi Acc	B <sub>2</sub>	
2	13/3-24	Bab I Tambahkan alasan penulis mengapa bil pencahan, perbaiki tabel Var produk, perbaiki manfaat panel		B <sub>2</sub>
3	14/3-24	Acc Bab I		B <sub>2</sub>
4	15-3-24	Bab I Sempurnakan LBM	B <sub>2</sub>	
5	18-3-24	Revisi Acc	B <sub>2</sub>	
6	20/3-24	Bab 2 Tambahkan teori & penerapannya sesuai anjuran, penelitian terdahulu, kerangka pikir lebih penjelasan		B <sub>2</sub>
7	24/3-24	Bab II Acc		B <sub>2</sub>
8	21-3-24	Bab II : Tambahkan teori → Grand Theory	B <sub>2</sub>	
9	26-3-24	Revisi Acc & catatan	B <sub>2</sub>	
10	27/3-24	Bab III, perbaiki penghitungan, tambahkan perhitungan angsam klasik		B <sub>2</sub>



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

Program Studi: • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi

Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
11	20/13 2024	Bab 3 Acc.		
12	1-4-2024	Bab III Acc & catatan	12	
13	1-4-2023	Bab Questioner Perbaikan		
14	16-4-2024	Questioner Acc.		
15	25-4-24	Questioner Acc. Silahitkan uji validitas & Reliabilitas 4 30 Responses	12	
16	15/5 24	Bab IV, Perbaiki susuai anguran		
17	20/5 24	Bab IV Acc.		
18	20/5 24	Bab V perbaiki susuai anguran.		
19	21/5 24	Bab V Acc.		
20	22-5-24	Bab IV Acc & catatan Bab V Acc	12	

- Catatan:  
 1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan  
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai  
 Tanggal 22-5-2024

Dosen Pembimbing I,  
  
 (.....)

Dosen Pembimbing II,  
  
 (Awin M)

## Lampiran 14 Bukti Turnitin UNTAG



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 332/K/LOD/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhamad Fauzi

NBI : 1122000044

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Mei 2024

Mengetahui  
Kepala Lab. Otda,



Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

## Lampiran 15 Laboratorium



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



Gedung F Lantai 1 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 47/SK/KWU-K/Genap/VII/2022

Kepala Laboratorium Kewirausahaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., MA  
NPP : 20150.17.0746

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhamad Fauzi  
NBI : 1122000044

telah menyelesaikan pembayaran Laboratorium Kewirausahaan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Juli 2022  
Kalab. Kewirausahaan

(Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., MA)  
NPP: 20150.17.0746



## Lampiran 16 Turnitin Jurnal

p JURNAL M FAUZI SKRIPSI GENAP 2024.pdf

ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b>	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repository.umsu.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repository.upstegal.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>jurnal.untag-sby.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>digilib.iain-palangkaraya.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>etheses.iainponorogo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repository.stiewidyagalumajang.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>12</b>	<b>repository.unpas.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>13</b>	<b>repository.iainkudus.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>14</b>	<b>repository.untag-sby.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>15</b>	<b>aksiologi.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>16</b>	<b>digitallib.iainkendari.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>17</b>	<b>ejournal.pelitaindonesia.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>18</b>	<b>eprints.universitaspurabangsa.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>