

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Keuangan PT. Pegadaian (Persero).....	3
Tabel 1.2 Peningkatan Kinerja PT. Pegadaian (Persero)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 3.2 Interval Rata-Rata Skor.....	42
Tabel 3.3 Intepretasi Tingkat Hubungan Uji r (Korelasi).....	46
Tabel 4.1 Produk atau Layanan PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar.....	49
Tabel 4.2 Uji Validitas	52
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.4 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X_1).....	55
Tabel 4.5 Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_2).....	58
Tabel 4.6 Tabulasi Data Variabel <i>Tagline</i> (X_3).....	61
Tabel 4.7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)	64
Tabel 4.8 Interval Rata-Rata Skor.....	67
Tabel 4.9 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X_1).....	68
Tabel 4.10 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Word of Mouth</i> (X_2).....	70
Tabel 4.11 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Tagline</i> (X_3).....	72
Tabel 4.12 Hasil Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	74
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4.15 Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah (X_1)	79
Tabel 4.16 Uji Linieritas Variabel <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Nasabah (X_2).....	79
Tabel 4.17 Uji Linieritas Variabel <i>Tagline</i> Terhadap Keputusan Nasabah (X_3).....	80
Tabel 4.18 Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.19 Uji t (Parsial)	82
Tabel 4.20 Uji F (Simultan)	83
Tabel 4.21 Uji r (Korelasi)	84
Tabel 4.22 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar.....	2
Gambar 1.2 Logo PT. Pegadaian	6
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Pegadaian (Persero) CP Kalianyar	47
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	51
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk atau Layanan yang digunakan	52
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	97
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	104
Lampiran 3. Uji Instrumen.....	116
Lampiran 4. Analisis Data.....	123
Lampiran 5. Surat Keterangan Turnitin	126
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	127
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	128
Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	130
Lampiran 9. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	131
Lampiran 10. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	132

LAMPIRAN

Lampiran 1.

Kuesioner Penelitian

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, dan *Tagline* Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar”

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada responden yang terhormat, salam sejahtera bagi kita semua

Perkenalkan Saya Crystyka Anggun Julia Sari mahasiswa S1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, *Word of Mouth*, dan *Tagline* Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar” untuk memenuhi tugas akhir saya sebagai salah satu syarat kelulusan. Adapun kriteria untuk menjadi responden dalam penelitian ini yaitu:

1. Berusia 17-50 tahun
2. Pernah melakukan transaksi atau pembelian produk di PT. Pegadaian (Perseo) CP Kalianyar Surabaya
3. Pernah mengalami atau mendengar informasi serta mendapat rekomendasi dari keluarga, kerabat, teman dekat maupun dengan karyawan mengenai produk-produk di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar Surabaya

Oleh karena itu, saya selaku peneliti mengharapakan bantuan Anda agar dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner berikut ini dengan keadaan sebenarnya. Atas perhatiannya, Saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama:

Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

Usia:

- 17-25 Tahun
- 26-34 Tahun
- 35-43 Tahun
- 44-50 Tahun

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Dosen/Tenaga Pendidik

- Karyawan
- Ibu Rumah Tangga
- Wiraswasta
- Wirausaha
- Lainnya

Pendapatan :

- < Rp 500.000
- Rp 500.000 - < Rp 2.000.000
- Rp 2.000.000 - < Rp 3.500.000
- Rp 3.500.000 - < Rp 5.000.000
- > Rp 5.000.000

Apakah Anda pernah bertransaksi atau melakukan pembelian produk di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar Surabaya?

- Ya
- Tidak

B. Petunjuk Pengisian

Berikan jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda. Berikut ini adalah petunjuk pengisian yang telah disediakan:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X₁)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan Prima						
Kemampuan (<i>Ability</i>)						
1.	Karyawan mampu memahami dan menjalankan jobdesk masing-masing sehingga dapat dengan mudah melayani kebutuhan para nasabah					
2.	Karyawan mampu berkomunikasi secara baik dengan nasabah					
3.	Karyawan mampu menjalin hubungan baik dengan nasabah secara terus menerus					
Sikap (<i>Attitude</i>)						
4.	Karyawan bersikap ramah dan sopan saat melayani nasabah					
5.	Karyawan selalumenghargai semua keputusan yang diambil oleh nasabah					
Penampilan (<i>Appearance</i>)						
6.	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan saat melayani nasabah					
7.	Karyawan tidak memakai aksesoris berlebihan saat bekerja					
Perhatian (<i>Attention</i>)						
8.	Karyawan mendengarkan dan memahami secara jelas semua kebutuhan para nasabah					
9.	Karyawan mengamati dan menghargai perilaku para nasabah					
10.	Karyawan berusaha meluangkan waktu untuk menanggapi keinginan nasabah					
Tindakan (<i>Action</i>)						
11.	Karyawan mencatat setiap kebutuhan dan keinginan para nasabah					

12.	Karyawan selalu menegaskan kembali kebutuhan para nasabah agar tidak terjadi kesalahan					
13.	Karyawan memberikan tindakan yang cepat, cekatan, dan tanggap saat melayani nasabah					
14.	Karyawan selalu mengucapkan terima kasih ketika nasabah selesai bertransaksi dengan harapan nasabah agar mau kembali					
Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)						
15.	Karyawan berhati-hati dalam melayani kebutuhan nasabah agar tidak terjadi kesalahan					
16.	Ketika terjadi kesalahan dalam melayani kebutuhan nasabah, karyawan dapat mengatasinya dengan baik					
17.	Karyawan tidak beristirahat saat sedang melayani nasabah					

Variabel *Word Of Mouth* (X_2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Variabel <i>Word Of Mouth</i>						
Membicarakan (<i>Do the talking</i>)						
1.	Saya mendengarkan pembicaraan dari keluarga, teman dekat, kerabat, bahkan orang lain mengenai kelebihan produk yang ditawarkan PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar sehingga membuat saya untuk memutuskan membeli produknya.					
2.	Saya bercerita pengalaman baik mengenai kelebihan produk PT. Pegadaian (Persero) yang pernah saya gunakan kepada keluarga, teman dekat, kerabat, bahkan dengan orang lain					

Mempromosikan (<i>Do the promotion</i>)						
3.	Saya direkomendasikan oleh keluarga, teman dekat, kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar					
4.	Saya merekomendasikan produk PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar yang pernah saya gunakan dengan keluarga, teman dekat, kerabat					
Menjual (<i>Do the selling</i>)						
5.	Saya diajak oleh keluarga, teman dekat, kerabat untuk melakukan pembelian produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar					
6.	Saya menyakinkan dan menyarankan keluarga, teman dekat, keluarga, bahkan orang lain untuk melakukan pembelian produk di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar					

Variabel *Tagline* (X₃)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Variabel <i>Tagline</i>						
<i>Familiarity</i> (Familiar)						
1.	<i>Tagline</i> “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” milik PT. Pegadaian (Persero) mudah dikenal dan diingat oleh masyarakat					
2.	Saya sering mendengar dan melihat <i>tagline</i> “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” milik PT. Pegadaian (Persero) dari iklan yang ditayangkan di televisi, sosial media, dan lainnya					
<i>Differentiation</i> (Diferensiasi)						

3.	<i>Tagline</i> “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” milik PT. Pegadaian (Persero) memiliki ciri khas tersendiri					
4.	<i>Tagline</i> “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” milik PT. Pegadaian (Persero) mampu membedakan dengan pesaingnya					
Message of Value (Nilai Pesan)						
5.	<i>Tagline</i> “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” milik PT. Pegadaian (Persero) mengandung ajakan untuk bertransaksi sehingga membuat nasabah tertarik untuk melakukan pembelian produknya.					
6.	<i>Tagline</i> “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” milik PT. Pegadaian (Persero) mencerminkan bahwa produk yang ditawarkan dapat membantu mengatasi kebutuhan masyarakat dengan aman, cepat, dan mudah.					

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Variabel Keputusan Pembelian						
Kemantapan membeli setelah mengetahui informasi produk						
1.	Saya memutuskan membeli produk di PT. Pegadaian (Persero) karena biaya yang dikenakan terjangkau					
2.	Saya memutuskan melakukan gadai di PT. Pegadaian (Persero) karena bunga yang dikenakan rendah					
3.	Saya memutuskan membeli produk di PT. Pegadaian (Persero) karena persyaratan dan prosesnya yang mudah dan cepat					
Memutuskan membeli karena merek yang paling disukai						

4.	Saya memutuskan membeli produk di PT. Pegadaian (Persero) karena produknya terjamin dan berkualitas					
5.	Saya membeli produk di PT. Pegadaian (Persero) karena produknya yang selalu tersedia dan mudahdidapatkan					
Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan						
6.	Saya memutuskan untuk membeli produk atau layanan di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar karena bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan yang saya perlukan					
7.	Saya memutuskan membeli produk di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar karena sesuai dengan yang saya harapkan					
Membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain						
8.	Saya memutuskan membeli produk di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar karena mendapatkan rekomendasi dari teman, keluarga, kerabat, bahkan dengan karyawan yang bekerja di Pegadaian tersebut					
9.	Saya merasa puas membeli produk di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar sehingga saya akan merekomendasikannya kepada keluarga, teman dekat, kerabat bahkan kepada orang lain					

Lampiran 2. Tabulasi Data

➤ Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X_1)

Kualitas Pelayanan Prima (X_1)																			
No	Pernyataan																	Total	Rata-rata Score
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	76	4,47
2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	75	4,41
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	4,18
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	72	4,24
6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	74	4,35
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	82	4,82
8	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	74	4,35
9	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	79	4,65
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	83	4,88
11	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	76	4,47
12	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	75	4,41
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	5,00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67	3,94
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	66	3,88
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	66	3,88
21	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	71	4,18
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	4,94
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	5,00
24	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	78	4,59
25	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	75	4,41
26	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	82	4,82

58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	5,00
62	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	4,18
63	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	4,29
64	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	4,18
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	83	4,88
69	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	75	4,41
70	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	73	4,29
71	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	79	4,65
72	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	82	4,82
73	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	75	4,41
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	64	3,76
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	66	3,88
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67	3,94
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67	3,94
82	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	68	4,00
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	3,94
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
88	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	69	4,06

89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	3,94
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4,00
96	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	76	4,47
	Total																		406,0	
	Rata-rata																		6	
																			4,23	

➤ **Tabulasi Data Variabel *Word of Mouth* (X_2)**

<i>Word of Mouth</i> (X_2)								
No.	Pernyataan						Total	Rata-rata Score
	1	2	3	4	5	6		
1	5	4	4	4	4	4	25	4,17
2	5	4	5	5	5	4	28	4,67
3	4	4	4	4	4	4	24	4,00
4	5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	4	4	4	4	4	4	24	4,00
6	4	4	4	4	5	4	25	4,17
7	5	5	5	5	5	5	30	5,00
8	4	4	4	5	4	4	25	4,17
9	5	4	5	5	4	5	28	4,67
10	4	4	4	4	4	4	24	4,00
11	5	4	4	5	4	4	26	4,33
12	5	5	5	4	4	4	27	4,50
13	4	4	4	4	4	4	24	4,00
14	5	5	5	5	5	5	30	5,00
15	4	4	4	4	4	4	24	4,00
16	4	4	4	4	4	4	24	4,00
17	4	4	4	4	4	4	24	4,00
18	4	4	4	4	4	4	24	4,00
19	4	4	4	4	4	4	24	4,00
20	4	4	4	4	4	4	24	4,00
21	5	5	5	4	4	4	27	4,50

64	4	4	4	4	4	4	24	4,00
65	4	4	4	4	4	4	24	4,00
66	4	4	4	4	4	4	24	4,00
67	4	3	4	3	4	3	21	3,50
68	4	4	4	4	4	4	24	4,00
69	4	4	4	5	4	5	26	4,33
70	4	4	4	4	5	4	25	4,17
71	4	5	5	4	5	5	28	4,67
72	4	4	4	5	5	5	27	4,50
73	5	4	5	5	5	5	29	4,83
74	4	4	4	4	4	4	24	4,00
75	4	4	4	4	4	4	24	4,00
76	4	4	4	4	4	4	24	4,00
77	5	5	5	5	5	5	30	5,00
78	4	4	4	4	4	4	24	4,00
79	4	3	4	3	4	4	22	3,67
80	4	4	4	4	4	4	24	4,00
81	4	4	4	4	4	4	24	4,00
82	4	4	4	4	4	4	24	4,00
83	4	4	4	4	4	4	24	4,00
84	4	4	4	4	4	4	24	4,00
85	4	4	4	4	4	4	24	4,00
86	4	4	4	4	4	4	24	4,00
87	4	4	4	4	4	4	24	4,00
88	4	4	4	4	4	4	24	4,00
89	4	4	4	4	4	4	24	4,00
90	4	4	4	4	4	4	24	4,00
91	5	3	5	3	5	3	24	4,00
92	4	4	4	4	4	4	24	4,00
93	4	4	4	4	4	4	24	4,00
94	4	4	4	4	4	4	24	4,00
95	4	4	4	4	4	4	24	4,00
96	5	5	4	4	5	5	28	4,67
	Total							406,83
	Rata-rata							4,24

➤ **Tabulasi Data Variabel *Tagline* (X_3)**

<i>Tagline</i> (X_3)								
No.	Pernyataan						Total	Rata-rata Score
	1	2	3	4	5	6		
1	5	4	4	4	4	5	26	4,33
2	5	5	4	4	4	5	27	4,50
3	4	4	4	4	4	4	24	4,00
4	5	4	4	5	4	4	26	4,33
5	4	4	4	4	4	5	25	4,17
6	5	5	4	4	4	4	26	4,33
7	5	5	5	5	5	4	29	4,83
8	4	4	5	5	5	4	27	4,50
9	4	5	4	5	4	5	27	4,50
10	4	4	4	4	4	4	24	4,00
11	5	3	4	4	5	4	25	4,17
12	5	4	5	5	4	5	28	4,67
13	4	4	4	4	4	4	24	4,00
14	5	3	4	4	4	4	24	4,00
15	4	4	4	4	4	4	24	4,00
16	4	4	4	4	3	4	23	3,83
17	4	4	4	4	4	4	24	4,00
18	4	4	4	4	4	4	24	4,00
19	4	4	4	4	4	4	24	4,00
20	4	3	4	4	3	4	22	3,67
21	5	4	4	4	4	4	25	4,17
22	5	4	4	4	4	5	26	4,33
23	5	5	5	5	5	5	30	5,00
24	5	5	5	5	4	4	28	4,67
25	4	4	4	5	4	4	25	4,17
26	5	5	5	5	5	5	30	5,00
27	5	5	5	5	5	5	30	5,00
28	4	4	4	4	4	4	24	4,00
29	5	5	5	5	4	4	28	4,67
30	5	4	4	3	3	4	23	3,83

31	4	4	4	4	4	4	24	4,00
32	5	5	5	5	5	5	30	5,00
33	4	4	4	4	3	4	23	3,83
34	4	4	4	4	4	4	24	4,00
35	4	3	4	4	3	4	22	3,67
36	4	4	4	4	3	4	23	3,83
37	4	4	4	4	4	4	24	4,00
38	3	3	2	3	3	3	17	2,83
39	4	5	5	5	5	5	29	4,83
40	4	4	4	4	4	4	24	4,00
41	5	4	5	5	4	4	27	4,50
42	5	5	4	4	5	5	28	4,67
43	5	5	4	5	5	5	29	4,83
44	5	5	4	5	5	5	29	4,83
45	5	5	4	4	4	5	27	4,50
46	4	4	4	4	4	4	24	4,00
47	4	2	4	4	2	4	20	3,33
48	4	3	4	4	2	4	21	3,50
49	4	3	4	4	2	5	22	3,67
50	4	4	4	4	4	4	24	4,00
51	4	3	4	4	4	4	23	3,83
52	4	4	4	4	4	4	24	4,00
53	5	2	4	4	2	4	21	3,50
54	4	4	4	4	4	4	24	4,00
55	4	4	4	4	4	4	24	4,00
56	4	4	4	4	4	4	24	4,00
57	4	4	4	4	4	4	24	4,00
58	4	4	4	4	4	4	24	4,00
59	4	4	4	4	4	4	24	4,00
60	4	4	4	4	4	4	24	4,00
61	4	3	4	4	4	4	23	3,83
62	4	4	4	4	4	4	24	4,00
63	4	4	4	4	4	4	24	4,00
64	4	4	4	4	4	4	24	4,00

65	4	4	4	4	4	4	24	4,00
66	4	4	4	4	4	4	24	4,00
67	4	3	4	4	3	4	22	3,67
68	5	5	5	5	5	5	30	5,00
69	5	5	4	5	4	4	27	4,50
70	4	3	4	4	4	4	23	3,83
71	5	5	5	4	5	5	29	4,83
72	5	5	4	5	4	5	28	4,67
73	4	4	5	5	5	5	28	4,67
74	4	3	4	4	2	5	22	3,67
75	4	3	4	4	2	4	21	3,50
76	4	4	4	4	4	4	24	4,00
77	4	2	4	4	4	4	22	3,67
78	4	4	4	4	4	4	24	4,00
79	4	4	4	4	4	4	24	4,00
80	4	2	4	4	1	4	19	3,17
81	4	3	4	4	4	4	23	3,83
82	4	2	4	4	2	4	20	3,33
83	4	3	4	4	4	4	23	3,83
84	4	4	4	4	4	4	24	4,00
85	4	4	4	4	4	4	24	4,00
86	4	4	4	4	4	4	24	4,00
87	4	2	4	4	2	4	20	3,33
88	4	4	4	4	3	5	24	4,00
89	5	3	4	4	4	4	24	4,00
90	4	3	4	4	1	4	20	3,33
91	4	3	4	4	2	5	22	3,67
92	4	3	4	4	3	4	22	3,67
93	4	4	4	4	4	4	24	4,00
94	4	3	4	4	2	4	21	3,50
95	4	3	4	4	3	4	22	3,67
96	5	4	5	4	5	5	28	4,67
	Total							391,67
	Rata-rata							4,08

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
35	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41	4,56
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	4,33
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89
39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	4,78
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
41	4	4	5	5	4	5	4	5	5	41	4,56
42	5	4	4	5	5	5	5	4	5	42	4,67
43	4	4	5	5	5	4	5	5	4	41	4,56
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	4,78
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43	4,78
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
47	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43	4,78
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
62	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3,67
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
66	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41	4,56
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
69	4	5	5	4	5	5	4	4	4	40	4,44

70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	4,89
72	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41	4,56
73	4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	4,67
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
75	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43	4,78
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
91	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	4,89
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
96	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	4,89
Total										416,89	
Rata-rata										4,34	

Lampiran 3. Uji Instrumen

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X_1)

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
X1.1	Pearson Correlation	1	.535**	.668**	.401*	.346	.680**	.401*	.733**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.028	.061	.000	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.535**	1	.607**	.607**	.397*	.491**	.598**	.401*
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.030	.006	.000	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.668**	.607**	1	.464**	.573**	.327	.473**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.010	.001	.077	.008	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.401*	.607**	.464**	1	.296	.600**	.473**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.010		.113	.000	.008	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.346	.397*	.573**	.296	1	.339	.536**	.484**
	Sig. (2-tailed)	.061	.030	.001	.113		.067	.002	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.680**	.491**	.327	.600**	.339	1	.627**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.077	.000	.067		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.401*	.598**	.473**	.473**	.536**	.627**	1	.401*
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.008	.008	.002	.000		.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.733**	.401*	.535**	.535**	.484**	.680**	.401*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.002	.002	.007	.000	.028	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.515**	.536**	.612**	.612**	.614**	.468**	.536**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.000	.000	.009	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.602**	.531**	.676**	.314	.450*	.221	.169	.602**

X1.1	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.091	.013	.240	.372	.000
0	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.521**	.426*	.618**	.226	.414*	.292	.426*	.391*
1	Sig. (2-tailed)	.003	.019	.000	.229	.023	.117	.019	.033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.544**	.600**	.355	.491**	.367*	.667**	.600**	.408*
2	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.055	.006	.046	.000	.000	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.874**	.396*	.683**	.413*	.312	.577**	.396*	.605**
3	Sig. (2-tailed)	.000	.031	.000	.023	.094	.001	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.593**	.650**	.539**	.658**	.476**	.557**	.412*	.712**
4	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.000	.008	.001	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.471**	.530**	.548**	.548**	.451*	.439*	.665**	.605**
5	Sig. (2-tailed)	.009	.003	.002	.002	.012	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.482**	.531**	.434*	.434*	.450*	.590**	.652**	.482**
6	Sig. (2-tailed)	.007	.003	.016	.016	.013	.001	.000	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.286	.306	.268	.153	.020	.234	.191	.172
7	Sig. (2-tailed)	.125	.100	.152	.419	.917	.214	.311	.364
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT	Pearson Correlation	.800**	.760**	.779**	.682**	.623**	.725**	.706**	.778**
ALX	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
1	N	30	30	30	30	30	30	30	30

X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	TOTAL X1
.515**	.602**	.521**	.544**	.874**	.593**	.471**	.482**	.286	.800**
.004	.000	.003	.002	.000	.001	.009	.007	.125	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.536**	.531**	.426*	.600**	.396*	.650**	.530**	.531**	.306	.760**

.002	.003	.019	.000	.031	.000	.003	.003	.100	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.612**	.676**	.618**	.355	.683**	.539**	.548**	.434*	.268	.779**
.000	.000	.000	.055	.000	.002	.002	.016	.152	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.612**	.314	.226	.491**	.413*	.658**	.548**	.434*	.153	.682**
.000	.091	.229	.006	.023	.000	.002	.016	.419	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.614**	.450*	.414*	.367*	.312	.476**	.451*	.450*	.020	.623**
.000	.013	.023	.046	.094	.008	.012	.013	.917	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.468**	.221	.292	.667**	.577**	.557**	.439*	.590**	.234	.725**
.009	.240	.117	.000	.001	.001	.015	.001	.214	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.536**	.169	.426*	.600**	.396*	.412*	.665**	.652**	.191	.706**
.002	.372	.019	.000	.031	.024	.000	.000	.311	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.630**	.602**	.391*	.408*	.605**	.712**	.605**	.482**	.172	.778**
.000	.000	.033	.025	.000	.000	.000	.007	.364	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
1	.620**	.522**	.468**	.443*	.680**	.674**	.517**	.213	.807**
	.000	.003	.009	.014	.000	.000	.003	.258	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.620**	1	.682**	.147	.462*	.686**	.462*	.348	.310	.696**
.000		.000	.437	.010	.000	.010	.060	.095	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.522**	.682**	1	.372*	.464**	.379*	.333	.329	.410*	.652**
.003	.000		.043	.010	.039	.072	.076	.024	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.468**	.147	.372*	1	.384*	.412*	.247	.270	.117	.611**
.009	.437	.043		.036	.024	.188	.149	.538	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.443*	.462*	.464**	.384*	1	.471**	.457*	.583**	.327	.733**

.014	.010	.010	.036		.009	.011	.001	.077	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.680**	.686**	.379*	.412*	.471**	1	.591**	.579**	.272	.808**
.000	.000	.039	.024	.009		.001	.001	.146	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.674**	.462*	.333	.247	.457*	.591**	1	.705**	.096	.733**
.000	.010	.072	.188	.011	.001		.000	.613	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.517**	.348	.329	.270	.583**	.579**	.705**	1	.310	.725**
.003	.060	.076	.149	.001	.001	.000		.095	.000
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.213	.310	.410*	.117	.327	.272	.096	.310	1	.401*
.258	.095	.024	.538	.077	.146	.613	.095		.028
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.807**	.696**	.652**	.611**	.733**	.808**	.733**	.725**	.401*	1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.028	
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

2. Uji Validitas Variabel *Word of Mouth* (X₂)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.627**	.606**	.607**	.434*	.491**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.016	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.627**	1	.828**	.600**	.508**	.583**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.606**	.828**	1	.709**	.524**	.463*	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.607**	.600**	.709**	1	.536**	.600**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

X2.5	Pearson Correlation	.434*	.508**	.524**	.536**	1	.649**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.016	.004	.003	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.491**	.583**	.463*	.600**	.649**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.010	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOT	Pearson Correlation	.776**	.857**	.859**	.837**	.747**	.774**	1
ALX	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
2	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel *Tagline* (X₃)

		Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.312	.413*	.207	.298	.321	.588**
	Sig. (2-tailed)		.093	.023	.272	.110	.084	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.312	1	.553**	.517**	.351	.388*	.751**
	Sig. (2-tailed)	.093		.002	.003	.057	.034	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.413*	.553**	1	.748**	.588**	.263	.831**
	Sig. (2-tailed)	.023	.002		.000	.001	.160	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.207	.517**	.748**	1	.576**	.271	.784**
	Sig. (2-tailed)	.272	.003	.000		.001	.148	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.298	.351	.588**	.576**	1	.284	.729**
	Sig. (2-tailed)	.110	.057	.001	.001		.129	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	.321	.388*	.263	.271	.284	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.084	.034	.160	.148	.129		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30

Y.9	Pearson Correlation	.327	.330	.464**	.331	.331	.600**	.464**	.530**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.077	.075	.010	.074	.074	.000	.010	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TO	Pearson Correlation	.642**	.688**	.727**	.717**	.739**	.812**	.812**	.789**	.667**	1
TA	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
LLY	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.937	17

2. Uji Reliabilitas Variabel *Word of Mouth* (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.894	6

3. Uji Reliabilitas Variabel *Tagline* (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.801	6

4. Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.892	9

Lampiran 4. Analisis Data

Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.42290573
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.045
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

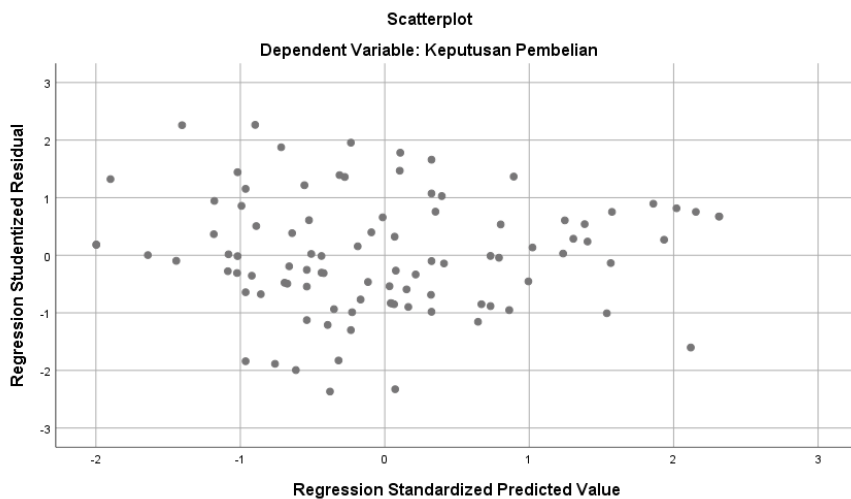
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Uji Heteroskedastisitas



Uji Multikolinieritas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.990	6.616		1.359	.178		
X1	.168	.066	.258	2.527	.013	.837	1.195
X2	.376	.181	.194	2.076	.041	.992	1.008
X3	.275	.138	.203	1.994	.049	.842	1.187

a. Dependent Variable: Y

Uji Linieritas**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between (Combined)	338.874	19	17.835	1.290	.216
*	Groups Linearity	175.782	1	175.782	12.712	.001
X1	Deviation from Linearity	163.091	18	9.061	.655	.843
	Within Groups	1050.960	76	13.828		
	Total	1389.833	95			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between (Combined)	122.989	6	20.498	1.440	.208
*	Groups Linearity	71.187	1	71.187	5.001	.028
X2	Deviation from Linearity	51.802	5	10.360	.728	.604
	Within Groups	1266.844	89	14.234		
	Total	1389.833	95			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between (Combined)	330.546	10	33.055	2.652	.007
*	Groups Linearity	136.397	1	136.397	10.945	.001
X3	Deviation from Linearity	194.149	9	21.572	1.731	.094
	Within Groups	1059.287	85	12.462		
	Total	1389.833	95			

Regresi Linier Berganda dan Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.990	6.616		1.359	.178
	X1	.168	.066	.258	2.527	.013
	X2	.376	.181	.194	2.076	.041
	X3	.275	.138	.203	1.994	.049

a. Dependent Variable: Y

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.786	3	92.262	7.626	.000 ^b
	Residual	1113.047	92	12.098		
	Total	1389.833	95			

a. Dependent Variable: Y

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

Uji r (Korelasi) dan Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.446 ^a	.199	.173	3.478	1.665

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

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 5. Surat Keterangan Turnitin



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: 430/K/LOD/VI/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 : Crystyka Anggun Julia Sari

NBI : 1122000095

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, 10 Juni 2024

Mengetahui
 Kepala Lab. Otda,


 ADMINISTRASI PUBLIK
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
 SURABAYA
 Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi


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

Lampiran 6. Hasil Turnitin

Bab 1,4,5


ORIGINALITY REPORT

16%	14%	7%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
2	123dok.com Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
5	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
6	newnews.gatra.com Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%
9	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1%

Lampiran 7. Kartu Bimbingan


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 : flsip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : CRYSTYKA ANGGUN JULIA SARI
 NBI : 1122000095
 Program Studi : Administrasi Niaga
 Dosen Pembimbing I : Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. ✓
 Dosen Pembimbing II : Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. ✓
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Word of Mouth, dan Tagline Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar *Acc. 6/3/24*

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	6-3-24	Judul Acc	<i>h₂</i>	
2	10/3/24	Bab I Revisi UBM, rumusan masalah & sistematika pembahasan		<i>h₂</i>
3	18/3/24	Bab I Acc		<i>h₂</i>
4.	19-3-24	Bab I Sempurnakan UBM	<i>h₂</i>	
5	21-3-24	Bab I Acc	<i>h₂</i>	
6	25/3/24	Bab II Perbaiki penomoran		<i>h₂</i>
7	1/4/24	Bab II Acc		<i>h₂</i>
8	2-4-24	Bab II : Tambahkan grand theory Amat tabel def Konsep & Operasional	<i>h₂</i>	
9	3-4-24	Bab II Acc	<i>h₂</i>	
10	17/4/24	Bab III Revisi rancangan penelitian		<i>h₂</i>



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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
11	24/4/24	Bab III Acc		
12	24-4-24	Bab III Acc.		
13	26/4/24	Kuesioner Acc		
14	8-5-24	Kuesioner Acc, bisa uji Instrumen		
15	27/5	Bab IV Revisi Acc dan catatan perbaikan ket. regresi		
16	29/5	Bab IV Revisi rekomendasi		
17	29/5	Bab V Acc		
18	30-5-24	Bab V Sempurnakan perubahan Bab V Acc		
19	5-6-24	Bab V - V Acc		

Catatan:

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 5 - 6 - 2024

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Crystyka Anggun Julia Sari

NIM : 1122000095

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 1 Juli 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Word of Mouth, dan Tagline Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyar

Catatan Perbaikan:

Blank lined area for notes, containing a large handwritten mark resembling the number '2'.

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

[Signature]

Revisi dari Dosen Penguji,

[Signature]

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 9 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Crystyka Anggun Julia Sari
NIM : 1122000095
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 1 Juli 2024
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Word of Mouth, dan Tagline Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kalianyer

Catatan Perbaikan:

Uji determinasi (R^2) variabel lain juga, sebaiknya sesuai dg. hasil analisis sebelumnya.

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Crystyka Anggun Julia Sari

NIM : 1122000095

Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 1 Juli 2024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima, Word of Mouth, dan Tagline Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) CP Kaliyanyar

Catatan Perbaikan:

Kesimpulan:
- Rekomendasi:
kenak. keishl. (jaga & digunakan)

Surabaya, *01 Juli 2024*
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.