

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFÉ AOLA LAMONGAN

Assalamu,alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan nama saya Alifatun Nurin Wahidah Mahasiswa S1 Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir saya sebagai salah satu syarat kelulusan.

Adapun kriteria untuk menjadi responden dalam penelitian ini :

1. Konsumen berusia 16 – 40 tahun
2. Konsumen yang pernah berkunjung minimal dua kali ke Café Aola Lamongan

Dalam penelitian ini tidak ada jawaban benar atau salah, sehingga harapannya saudara/i dapat menjawab semua pernyataan sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya. Semua data atau informasi yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya dan akan saya gunakan hanya untuk kepentingan penelitian, maka dari itu diharapkan saudara/i dapat mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh.

Bantuan yang saudara/i kalian berikan akan sangat berharga bagi penelitian ini. Terimakasih telah bersedia mengisi dan menjadi partisipasi dalam penelitian ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jenis Kelamin*

- Laki-laki
- Perempuan

Usia*

- 16-20 tahun
- 21-30 tahun

- 31-40 tahun

Pekerjaan*

- Pelajar / Mahasiswa
- Dosen / Guru
- Karyawan
- Wiraswasta
- Lainnya

Pendapatan

- 1 juta – 3 juta
- 4 juta – 6 juta
- > 6 juta

Apakah anda pernah berkunjung minimal dua kali ke Cafe Aola Lamongan

- Tidak, 1 kali
- > 2 kali

Kuesioner dalam penelitian ini :

Variabel *Digital Marketing* (X1)

Variabel <i>Digital Marketing</i> (X1)		Jawaban				
Indikator	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Accessibility (Aksesibilitas)	Saya merasa sosial media Cafe Aola Lamongan mudah diakses dan ditemukan oleh semua orang					
Interactivity (Interaktivitas)	Saya merasa bahwa pihak Cafe Aola Lamongan bisa merespon dengan cepat tentang pertanyaan atau umpan balik yang saya					

	berikan melalui platform digital					
Entertainment (Hiburan)	Saya merasa senang dan terhibur dengan konten digital yang disajikan oleh Cafe Aola Lamongan					
Credibility (Kepercayaan)	Saya percaya dengan informasi atau promosi yang disampaikan Cafe Aola Lamongan melalui platform digital					
Irritation (Gangguan)	Saya merasa tidak terganggu oleh iklan atau konten yang tidak relevan di platform digital Cafe Aola Lamongan					
Informativeness (Informatif)	Saya merasa bahwa konten digital Cafe Aola Lamongan memberikan informasi yang berguna mengenai menu, promosi, atau acara yang sedang berlangsung					

Variabel *E-Service Quality* (X2)

Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)		Jawaban				
Indikator	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Sevice Efficiency (Efisiensi Layanan)	Saya merasa kualitas layanan elektronik Cafe Aola Lamongan tidak pernah mengalami masalah teknis					
Customer's Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	Saya merasa puas dengan kualitas layanan elektronik Cafe Aola Lamongan terkait dengan makanan dan minuman					
Service Availability (Ketersediaan Layanan)	Saya dengan mudah menemukan informasi yang saya butuhkan, seperti lokasi atau sosial media Cafe Aola Lamongan					
Customer's Privacy and Security (Privasi dan	Saya percaya bahwa kualitas layanan elektronik Cafe Aola Lamongan memberikan perlindungan yang memadai					

Keamanan Pelanggan)	terhadap informasi pribadi dan transaksi online saya					
---------------------	--	--	--	--	--	--

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)		Jawaban				
Indikator	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Kesesuaian Dengan Harapan	Saya merasa puas karena ada kesesuaian antara yang saya nikmati dan yang saya harapkan di Cafe Aola Lamongan					
Minat Untuk Berkunjung Kembali	Saya merasa puas dan berminat untuk berkunjung kembali ke Cafe Aola Lamongan dimasa yang akan datang					
Keinginan Untuk Merekomendasi	Saya merasa puas dan ingin merekomendasikan Cafe Aola Lamongan kepada teman atau keluarga saya					

Lampiran 2 Tabulasi Data

Tabulasi Data Variabel *Digital Marketing*

<i>Digital Marketing X1</i>							
X 1.1	X 1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TX 1	Rata Rata
4	5	4	3	5	4	25	4,17
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	4	5	4	5	4	27	4,50
4	5	4	4	4	3	24	4,00
5	4	5	4	4	5	27	4,50
5	5	5	5	4	5	29	4,83
5	4	5	4	4	5	27	4,50
5	4	5	5	4	5	28	4,67
5	4	5	5	4	5	28	4,67
5	4	5	5	4	5	28	4,67
5	4	5	4	5	4	27	4,50
5	5	5	5	5	5	30	5,00
4	4	5	5	5	5	28	4,67
4	3	4	4	4	4	23	3,83
4	4	4	4	4	4	24	4,00
4	4	4	5	3	5	25	4,17
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	5	5	5	4	5	29	4,83
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	4	5	5	4	5	28	4,67
5	5	5	5	5	5	30	5,00

5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	4	5	4	5	4	27	4,50
5	4	5	4	5	4	27	4,50
5	4	5	4	5	4	27	4,50
5	4	5	4	5	4	27	4,50
5	3	5	5	3	5	26	4,33
3	4	5	5	4	3	24	4,00
3	4	5	3	3	5	23	3,83
4	5	3	4	4	5	25	4,17
4	4	4	4	4	4	24	4,00
5	4	5	4	5	3	26	4,33
4	3	4	3	5	4	23	3,83
5	4	4	4	3	4	24	4,00
4	4	4	4	3	4	23	3,83
5	5	3	5	1	5	26	4,00
3	4	2	5	5	5	24	4,00
4	3	4	4	3	5	24	3,83
4	4	4	4	4	3	24	3,83
5	4	5	5	4	4	27	4,50
3	3	3	3	3	3	18	3,00
4	4	3	4	4	4	23	3,83
3	5	5	5	5	5	30	4,67
3	3	4	4	4	4	26	3,67
5	4	4	4	4	3	25	4,00
5	3	2	4	2	1	17	2,83
5	5	5	5	5	5	30	5,00
3	4	3	5	5	5	27	4,17
5	4	5	5	5	4	28	4,67
5	3	4	5	3	4	25	4,00
5	4	5	5	3	4	26	4,33
4	4	5	4	4	5	26	4,33
5	4	5	5	4	5	28	4,67

4	4	5	4	5	3	27	4,17
4	3	4	5	4	5	27	4,17
4	5	4	5	4	5	27	4,50
4	5	4	5	4	4	26	4,33
5	4	5	4	4	5	27	4,50
4	5	4	5	4	5	27	4,50
5	4	5	4	5	5	28	4,67
5	4	5	4	5	5	28	4,67
5	4	4	4	3	4	24	4,00
4	3	4	4	3	4	23	3,67
5	4	4	4	3	5	20	4,17
4	4	4	4	4	3	24	3,83
5	4	5	4	5	4	27	4,50
5	4	5	4	5	4	27	4,50
5	4	3	5	4	3	24	4,00
4	3	4	3	4	3	21	3,50
4	4	4	4	4	4	24	4,00
4	3	4	4	3	4	22	3,67
4	3	4	4	3	4	22	3,67
5	4	3	5	4	3	24	4,00
5	4	4	4	4	4	25	4,17
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	4	4	4	4	4	25	4,17
4	4	4	4	4	4	24	4,00
4	5	4	4	4	4	25	4,17
4	4	5	5	5	4	27	4,50
4	4	4	5	4	3	24	4,00
4	4	5	5	4	3	25	4,17
4	3	5	5	5	5	27	4,50
3	3	5	5	5	4	25	4,17
5	4	3	4	3	4	23	3,83
4	3	4	3	4	3	21	3,50
5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	5	4	4	4	4	26	4,33

4	4	4	4	4	4	24	4,00
4	4	3	4	3	4	22	3,67
5	5	5	5	4	5	29	4,83
4	4	4	4	4	3	24	3,83
4	4	4	4	3	4	23	3,83
4	4	4	4	3	4	23	3,83
4	3	4	4	3	4	22	3,67
4	4	4	4	4	4	24	4,00
5	4	4	4	4	4	25	4,17
445	409	436	438	411	424	2579	427,17
4,45	4,09	4,36	4,38	4,11	4,24	25,79	4,27

Tabulasi Data Variabel *E-Service Quality*

<i>E-Service Quality X2</i>					
X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	TX2	Rata rata
5	4	4	5	18	4,50
5	5	5	5	20	5,00
4	4	4	4	16	4,00
5	4	5	4	18	4,50
4	4	4	4	16	4,00
5	4	5	4	18	4,50
5	5	5	4	19	4,75
5	5	5	5	20	5,00
4	5	5	5	19	4,75
5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
4	5	4	5	18	4,50
5	5	5	5	20	5,00
5	5	4	5	19	4,75
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
4	5	4	5	18	4,50
5	5	5	5	20	5,00

5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
5	5	5	5	20	5,00
5	4	5	4	18	4,50
5	4	5	4	18	4,50
5	4	5	4	18	4,50
5	4	5	4	18	4,50
4	4	4	4	16	4,00
4	4	5	3	16	4,00
4	4	5	5	18	4,50
3	4	5	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
5	4	5	4	15	4,50
4	5	4	3	16	4,00
4	4	5	4	17	4,25
4	4	5	4	17	4,25
1	2	5	3	11	2,75
3	4	4	5	16	4,00
5	5	5	5	20	5,00
4	4	4	4	16	4,00
4	5	5	4	18	4,50
3	3	3	3	12	3,00
4	4	4	4	16	4,00
5	5	5	5	20	5,00
4	4	4	4	16	4,00
4	4	5	4	17	4,25
1	3	4	1	9	2,25
5	5	5	5	20	5,00
3	3	5	4	15	3,75

4	5	4	4	17	4,25
5	4	4	5	18	4,50
3	4	5	4	16	4,00
4	5	4	5	18	4,50
4	4	4	5	17	4,25
4	4	4	4	16	4,00
4	5	4	4	17	4,25
4	4	5	4	17	4,25
5	4	4	4	17	4,25
3	4	5	4	16	4,00
4	5	4	4	17	4,25
4	5	4	5	18	4,50
4	5	5	4	18	4,50
3	4	4	4	15	3,75
4	3	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4,00
5	5	5	5	20	5,00
5	4	5	4	18	4,50
4	4	4	4	16	4,00
4	3	4	3	14	3,50
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	3	15	3,75
5	4	5	4	18	4,50
3	4	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4,00
4	4	5	4	17	4,25
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
3	4	4	5	16	4,00
3	3	4	5	15	3,75
5	5	4	4	18	4,50
5	5	4	5	19	4,75

5	4	4	5	18	4,50
4	4	4	4	16	4,00
3	4	3	4	14	3,50
5	5	5	5	20	5,00
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
5	5	5	5	20	5,00
3	4	4	4	15	3,75
3	4	4	4	15	3,75
4	4	4	4	16	4,00
4	4	4	4	16	4,00
418	427	443	426	1711	428,50
4,18	4,27	4,43	4,26	17,11	4,29

Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan Y				
Y1	Y2	Y3	TY	Rata rata
3	5	5	13	4,33
5	5	5	15	5,00
5	4	4	13	4,33
5	4	5	14	4,67
4	4	4	12	4,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	4	5	14	4,67
5	5	5	15	5,00

5	5	5	15	5,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	4	5	14	4,67
5	4	5	14	4,67
4	4	5	13	4,33
4	5	5	14	4,67
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	5	13	4,33
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
5	5	5	15	5,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
3	5	4	12	4,00
3	4	4	11	3,67
4	4	4	12	4,00
5	5	5	15	5,00

4	4	5	13	4,33
4	4	5	13	4,33
1	3	4	8	2,67
5	5	5	15	5,00
4	5	5	14	4,67
5	4	5	14	4,67
4	4	3	11	3,67
5	4	5	14	4,67
5	3	5	13	4,33
4	4	4	12	4,00
3	4	5	12	4,00
5	3	5	13	4,33
5	4	5	14	4,67
4	5	3	12	4,00
3	4	5	12	4,00
5	4	5	14	4,67
4	4	5	13	4,33
5	4	4	13	4,33
5	4	5	14	4,67
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
5	5	5	15	5,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00

4	4	4	12	4,00
4	4	5	13	4,33
3	5	5	13	4,33
5	4	5	14	4,67
4	4	4	12	4,00
4	4	5	13	4,33
4	4	4	12	4,00
4	3	4	11	3,67
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
4	4	4	12	4,00
5	5	5	15	5,00
5	5	5	15	5,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
3	4	4	11	3,67
4	4	4	12	4,00
4	4	4	12	4,00
436	434	455	1325	441,67
4,36	4,34	4,55	13,25	4,42

Analisis Hasil Rata – Rata Variabel *Digital Marketing*

No	Pernyataan	Presentase					Total	Rata-rata	Keterangan
		SS	S	KS	TS	STS			
1	Saya merasa sosial media Cafe Aola Lamongan mudah diakses dan ditemukan	53	39	8	0	0	445	4,45	Sangat Setuju

	oleh semua orang								
2	Saya merasa bahwa pihak Cafe Aola Lamongan bisa merespon dengan cepat tentang pertanyaan atau umpan balik yang saya berikan melalui platform digital	26	57	17	0	0	409	4,09	Setuju
3	Saya merasa senang dan terhibur dengan konten digital yang disajikan oleh Cafe Aola Lamongan	49	40	9	2	0	436	4,36	Sangat Setuju
4	Saya percaya dengan informasi atau promosi yang disampaikan Cafe Aola	44	50	6	0	0	438	4,38	Sangat Setuju

	Lamongan melalui platform digital								
5	Saya merasa tidak terganggu oleh iklan atau konten yang tidak relevan di platform digital Cafe Aola Lamongan	35	44	19	1	1	411	4,11	Setuju
6	Saya merasa bahwa konten digital Cafe Aola Lamongan memberikan informasi yang berguna mengenai menu, promosi, atau acara yang sedang berlangsung	42	42	15	0	1	424	4,24	Sangat Setuju

Analisis Hasil Rata – Rata Variabel *E-Service Quality*

No	Pernyataan	Presesntase					Total	Rata-rata	Keterangan
		SS	S	KS	TS	STS			
1	Saya merasa kualitas layanan elektronik Cafe Aola Lamongan tidak pernah mengalami masalah teknis	37	48	13	0	2	418	4,18	Setuju
2	Saya merasa puas dengan kualitas layanan elektronik Cafe Aola Lamongan terkait dengan makanan dan minuman	35	58	5	0	2	427	4,27	Sangat Setuju
3	Saya dengan mudah menemukan informasi yang saya butuhkan, seperti lokasi atau sosial media Cafe	45	53	2	0	0	443	4,43	Sangat Setuju

	Aola Lamongan								
4	Saya percaya bahwa kualitas layanan elektronik Cafe Aola Lamongan memberikan perlindungan yang memadai terhadap informasi pribadi dan transaksi online saya	34	59	7	0	0	426	4,26	Sangat Setuju

Analisis Hasil Rata – Rata Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Presentase					Total	Rata-rata	Keterangan
		SS	S	KS	TS	STS			
1	Saya merasa puas karena ada kesesuaian antara yang saya nikmati dan yang saya harapkan di Cafe Aola Lamongan	46	46	7	0	1	436	4,36	Sangat Setuju
2	Saya merasa puas dan berminat untuk berkunjung	39	57	4	0	0	434	4,34	Sangat Setuju

	kembali ke Cafe Aola Lamongan dimasa yang akan datang								
3	Saya merasa puas dan ingin merekomendasikan Cafe Aola Lamongan kepada teman atau keluarga saya	57	41	2	0	0	455	4,55	Sangat Setuju

Lampiran 3 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Variabel		R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
<i>Digital Marketing</i> (X1)	X1.1	0,737	0,3610	Valid
	X1.2	0,650	0,3610	Valid
	X1.3	0,799	0,3610	Valid
	X1.4	0,728	0,3610	Valid
	X1.5	0,494	0,3610	Valid
	X1.6	0,724	0,3610	Valid
<i>E-Service Quality</i> (X2)	X2.1	0,705	0,3610	Valid
	X2.2	0,822	0,3610	Valid
	X2.3	0,716	0,3610	Valid

	X2.4	0,772	0,3610	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,755	0,3610	Valid
	Y2	0,797	0,3610	Valid
	Y3	0,866	0,3610	Valid

Uji Reliabilitas

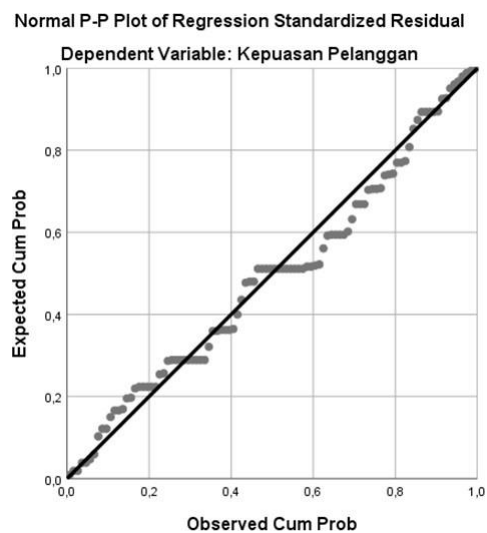
Variabel	Cronchbach's Alpha	Kriteria	Kesimpulan
<i>Digital Marketing</i>	0,755	0,60	Reliabel
<i>E-Service Quality</i>	0,748	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,708	0,60	Reliabel

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98470758
Most Extreme Differences	Absolute	,098

Positive	,098
Negative	-,057
Test Statistic	,098
Asymp. Sig. (2-tailed)	,019 ^c
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	



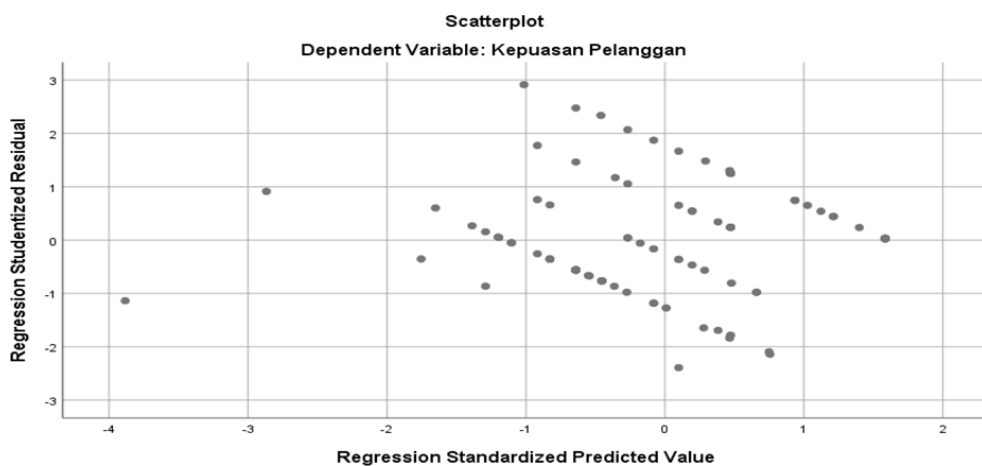
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics			
	B	Std. Error					
1 (Constant)	2,881	,972		2,964	,004		

Digital Marketing	,203	,049	,383	4,126	,000	,539	1,855
E-Service Quality	,300	,066	,425	4,577	,000	,539	1,855

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heteroskedastisitas



Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)		112,527	12	9,377	8,140	,000
	Linearity		96,024	1	96,024	83,355	,000

Kepuasan Pelanggan *	Deviation from Linearity	16,503	11	1,500	1,302	,237
Digital Marketing	Within Groups	100,223	87	1,152		
	Total	212,750	99			

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * E-Service Quality	Between Groups	(Combined)	106,827	9	11,870	10,085	,000
		Linearity	99,906	1	99,906	84,888	,000
		Deviation from Linearity	6,921	8	,865	,735	,660
	Within Groups		105,923	90	1,177		
	Total		212,750	99			

Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,881	,972		2,964	,004
	Digital Marketing	,203	,049	,383	4,126	,000
	E-Service Quality	,300	,066	,425	4,577	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 6 Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a				
	Unstandardized	Standardized		
Model	Coefficients	Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,881	,972		2,964	,004
	Digital Marketing	,203	,049	,383	4,126	,000
	E-Service Quality	,300	,066	,425	4,577	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116,755	2	58,377	58,988	,000 ^b
	Residual	95,995	97	,990		
	Total	212,750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Digital Marketing						

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 ^a	,549	,539	,99481
a. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Digital Marketing				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

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, 5991800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Alifatun Nurin Wahidah

NBI : 1122000160

Program Studi : Administrasi Niaga

Dosen Pembimbing I : Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.

Dosen Pembimbing II : Dra. Awin Mulyati, M.M.

Judul Skripsi : Pengaruh Digital Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan
Cafe Aola Lamongan

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	6/3-24	Acc judul		
2	17/3 2024	Bab I. ⊕ alasan + bukti memiliki judul ini, perbaikan: penyekutan, ⊕ manfaat penelitian.		
3	20/3 2024	Bab I. Acc. sesuai anjuran		
4	25/3 2024	Bab II. Perbaiki perbedaan. ⊕ Teori, ⊕ ket. Rengas pita, perbaikan typo - teri		
5	27/3 2024	Bab II, tambahkan sumber, tambahkan pola hub yg ke 3		
6	21/4 2024	Bab II. Acc		
7	23/4-24	Bab I → Acc ds. perbaikan Manfaat II → acc.		
8	25/4 24	Bab III. Perbaiki sampel, perbaikan teknis uji instrumen, penyekutan.		
9	6/5 24	Bab II Acc.		
10	6/5 24	Perbaiki Questionnaire		



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 : fslp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Serani/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
11	6/5/2024	Questiuner Ace		
12	14/5-24	Bab III - Acc		
13	16/5-24	Revisi - Acc ds. perbaikan perspektif		
14	22/5-24	Bab IV perbaikan		
15	27/5-24	Bab IV Acc		
16	27/5-24	Bab IV Acc		
17	28/5-24	Bab V perbaikan saran argumen		
18	29/5-24	Bab V Acc		
		Bab V Acc - ds. perbaikan rekomendasi		

Catatan:

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 30 Mei 2024.

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Awin M

Lampiran 8 Keterangan Bebas Lab



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: 178/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 : Alifatun Nurin Wahidah
NBI : 1122000160

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 9 Hasil 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: 364/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 : Alifatun Nurin Wahidah

NBI : 1122000160

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, 03 Juni 2024

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi Daerah,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

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

Bab 1,4,&5 Alifatun

ORIGINALITY REPORT

20%	19%	11%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.untag-sby.ac.id	2%
	Internet Source	
2	123dok.com	1%
	Internet Source	
3	Submitted to Universitas Putera Batam	1%
	Student Paper	
4	eprints.iain-surakarta.ac.id	1%
	Internet Source	
5	Submitted to Universitas Negeri Jakarta	1%
	Student Paper	
6	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	1%
	Student Paper	
7	Submitted to Universitas Diponegoro	1%
	Student Paper	
8	jurnal.umb.ac.id	1%
	Internet Source	
9	media.neliti.com	1%
	Internet Source	

10	repositori.uin-alauddin.ac.id	1%
	Internet Source	
11	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id	<1%
	Internet Source	
12	repository.unj.ac.id	<1%
	Internet Source	
13	repository.widyatama.ac.id	<1%
	Internet Source	
14	etheses.iainponorogo.ac.id	<1%
	Internet Source	
15	Submitted to STIE Perbanas Surabaya	<1%
	Student Paper	
16	Submitted to Universitas Wiraraja	<1%
	Student Paper	

Lampiran 10 Revisi Skripsi

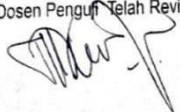
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Alifatun Nurin Wahidah
NIM : 1122000160
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 13 Juni 2024
Judul Skripsi : Pengaruh Digital Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Aola Lamongan

Catatan Perbaikan:

Surabaya,
Persetujuan Dosen Pengantar Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Alifatur Nurin Wahidah
NIM : 1122000160
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 13 Juni 2024
Judul Skripsi : Pengaruh Digital Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Aola Lamongan

Catatan Perbaikan:

- Menulis Daftar Pustaka Diperbaiki

- Pembahasan jangan banyak
Beri Statistika

Surabaya, 20 Juni 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Alifatun Nurin Wahidah
NIM : 1122000160
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 13 Juni 2024
Judul Skripsi : Pengaruh Digital Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Aola Lamongan

Catatan Perbaikan:

Handwritten signature across the revision notes section.

Surabaya, 20 Juni 2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Handwritten signature of the Examiner.

Handwritten signature of the Reviser.