

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITASPELANGGAN DI GOOL FUTSAL SURABAYA

Dengan hormat, perkenalkan saya Imroatus Faradila Sholichah Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam rangka menyusun program mata kuliah Skripsi sebagai syarat dalam menyelesaikan program studi pada jenjang Strata Satu (S1) di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERDAHAP LOYALITAS PELANGGAN DI GOOL FUTSAL SURABAYA**” oleh karena itu saya selaku peneliti mengharapkan bantuan agar dapat mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya.

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  Laki- Laki  
 Perempuan
3. Usia :  12-17 Tahun  
 18-22 Tahun  
 23-27 Tahun  
 28-32 Tahun  
 > 32 Tahun
4. Domisili:
5. Pendapatan:  < Rp.1.000.000  
 Rp. 1.000.000- Rp.2.000.000  
 >Rp.3.000.000
6. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  
 PNS  
 Wiraswasta
7. Pendidikan :  SD  
 SMP  
 SMA
8. Frekuensi Pengunjung:  Dua Kali

- Tiga Kali  
 Lebih Dari Tiga Kali

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

- Jawablah setiap pernyataan sesuai pendapat Anda.
- Pilihlah jawaban dengan tanda (X) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut Anda. Setiap pernyataan memiliki lima alternatif jawaban, yaitu:

SS = Sangat Setuju(5)

S = Setuju(4)

KS = Kurang Setuju(3)

TS = Tidak Setuju(2)

STS = Sangat Tidak Setuju(1)

**C. PERNYATAAN PENELITIAN**

KUALITAS PERLAYANAN						
NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>						
1.	Kondisi lapangan dan fasilitas GOOL Futsal Surabaya selalu rapi dan bersih					
2.	Lokasi tempat parkir yang luas dan nyaman					
<b>Reability (Keandalan)</b>						
1.	Karyawan GOOL Futsal Surabaya mampu melayani kebutuhan konsumen dengan tepat dan cepat					
2.	Karyawan GOOL Futsal Surabaya melayani dengan sopan dan ramah					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
1.	Karyawan GOOL Futsal Surabaya selalu sigap dalam melayani pengunjung yang datang					
2.	Karyawan GOOL Futsal Surabaya selalu tanggap dalam menerima keluhan konsumen secara sopan dalam perkataan maupun sikap.					

<b>Assurance (Jaminan)</b>					
1.	GOOL Futsal Surabaya selalu menjaga kebersihan dan memastikan kenyamanan pemain Futsal				
<b>Empathy (Empati)</b>					
1.	Memberikan kemudahan menghubungi manajemen GOOL Futsal Surabaya jika ada keluhan pelanggan				
2.	Karyawan GOOL Futsal Surabaya selalu memberikan perhatian individual kepada konsumen tanpa membedakan status sosialnya				

<b>HARGA</b>						
<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>KETERJANGKAUAN HARGA</b>						
1.	GOOL Futsal menetapkan Harga yang Terjangkau di semua kalangan					
2.	GOOL Futsal Surabaya memberikan promo di hari- hari tertentu					
<b>Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk</b>						
1.	Harga yang di tetapkan GOOL Futsal Surabaya sebanding dengan Kualitas Lapangan					
2.	Harga yang di tetapkan GOOL Futsal Surabaya sebanding dengan Kualitas jasa dan fasilitasnya					
<b>Kesesuaian Harga Dengan Manfaat</b>						
1.	Harga yang di tetapkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan pelanggan					
2.	Harga yang ditetapkan kurang sesuai dengan pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan					
<b>Kesesuaian Harga Dengan Kemampuan Daya Saing</b>						
1	Harga yang di tetapkan dapat memenangkan persaingan dari harga yang di tetapkan pesaing					

<b>LOYALITAS PELANGGAN</b>						
<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Melakukan Pembelian Ulang</b>						
1.	Pelanggan melakukan penggunaan jasa berulang terhadap usaha jasa persewaan Lapangan GOOL Futsal Surabaya					
2.	Jika GOOL Futsal Surabaya mengeluarkan jasa yang lain, pelanggan akan menggunakan produk dan jasa layanannya					
<b>Mereferensikan kepada orang lain</b>						
1.	Pelanggan bersedia merekomendasikan GOOL Futsal Surabaya kepada Teman dan orang lain untuk menggunakan jasa pelayanannya					
2.	Pelanggan mengatakan hal positif kepada orang lain tentang pelayanannya yang di berikan oleh GOOL Futsal Surabaya					
<b>Menunjukkan kekebalan Terhadap Tarikan dari pesaing</b>						
1.	Pelanggan sangat cocok dan loyal terhadap pelayanan usaha jasa GOOL Futsal Surabaya dan pelanggan tidak ingin berganti ke jasa lainnya					
2.	Pelanggan akan menjadikan GOOL Futsal Surabaya jasa pelayanan pilihan utama dalam bermain futsal					

**Lampiran 2**  
**Tabulasi Data**

**a.) Tabel Tabulasi Kualitas Pelayanan**

No. Responden	Kualitas Pelayanan									Jumlah Skor	Rata-Rata Skor
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	4,55
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	4,88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4,11
7	4	4	5	5	4	5	4	4	4	39	4,33
8	4	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4,11
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,88
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,88
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
12	5	5	4	5	4	4	4	5	5	41	4,55
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
15	5	4	5	3	4	5	3	4	5	38	4,22
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,88
17	4	4	4	4	5	3	3	4	3	34	3,77
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00
19	4	5	3	5	4	5	5	4	4	39	4,33
20	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	4,44
21	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39	4,33
22	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38	4,22
23	4	4	4	3	3	4	5	4	4	35	3,88
24	5	5	3	5	4	2	4	4	4	36	4,00
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,88
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,88
28	4	3	5	4	4	5	4	5	5	39	4,33
29	4	4	4	4	4	4	5	3	4	36	4,00

30	5	4	4	5	4	5	5	5	4	41	4,55
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
32	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	4,33
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
36	4	4	3	4	4	3	3	5	3	33	3,66
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	4,88
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
40	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39	4,33
41	4	5	5	4	5	4	4	5	5	41	4,55
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11
44	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40	4,44
45	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	4,22
46	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	3,66
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4,11
48	5	5	5	5	5	5	3	5	5	43	4,77
49	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	4,22
50	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39	4,33
51	4	4	4	4	4	4	3	4	5	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	4	4	4	3	4	3	3	4	5	34	3,77
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,88
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
57	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4,11
58	5	5	4	4	4	5	4	5	4	40	4,44
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,44
60	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	4,00
61	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	4,22
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
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	3	4	3	4	4	4	4	34	3,77
66	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	4,22
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
68	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	4,22

69	4	5	4	4	4	4	5	5	5	40	4,44
70	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11
71	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	3,66
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
76	5	4	4	4	4	5	3	4	4	37	4,11
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
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	5	4	4	4	4	5	4	4	38	4,22
81	5	4	4	5	4	5	3	4	5	39	4,33
82	4	4	5	2	4	5	4	4	4	36	4,00
83	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3,77
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	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4,22
87	5	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4,44
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	36	4,11
89	4	5	4	4	4	4	4	4	4	34	3,66
90	4	4	4	5	5	4	5	4	4	36	4,00
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
92	3	3	4	4	4	3	3	5	4	37	4,11
93	5	5	4	4	5	4	5	5	5	44	4,88
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,88
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11
96	4	5	4	3	3	3	2	4	3	39	4,33
97	4	4	5	3	4	4	5	4	5	37	4,11
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3,66
99	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42	4,66
100	4	4	4	4	4	5	4	4	4	36	4,00
Total Skor											414,6
Rata-rata Skor											4,15



**b.)Tabel Tabulasi Harga**

No. Responden	Harga							Jumlah Skore	Rata- Rata Skore
	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7		
1	4	4	4	4	4	3	4	27	3,85
2	4	4	4	3	4	4	4	27	3,85
3	5	5	5	5	5	5	4	34	4,85
4	4	4	4	4	4	2	4	26	3,71
5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
6	5	5	4	4	5	5	4	32	4,57
7	5	4	5	4	5	4	5	32	4,57
8	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
9	4	4	4	4	3	4	4	27	3,85
10	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
11	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
12	5	4	4	5	5	1	4	28	4,00
13	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
14	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
15	4	4	5	4	3	2	4	26	3,71
16	5	5	5	5	5	2	4	31	4,42
17	4	4	4	4	4	4	5	29	4,14
18	4	4	4	5	4	5	5	31	4,42
19	5	5	4	4	3	4	4	29	4,14
20	4	5	5	5	5	5	4	33	4,71
21	4	5	4	4	4	4	4	29	4,14
22	2	4	3	3	4	4	2	22	3,14

23	5	4	5	4	4	3	2	27	3,85
24	5	4	4	4	4	3	2	26	3,71
25	5	5	4	4	4	4	4	30	4,28
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
27	4	4	4	3	4	4	4	27	3,85
28	4	5	4	5	5	4	4	31	4,42
29	4	4	4	4	4	5	5	30	4,28
30	4	4	5	4	4	5	5	31	4,42
31	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
32	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
33	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
34	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
35	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
36	4	4	4	4	3	3	3	25	3,57
37	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
38	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
39	4	4	4	4	3	3	4	26	3,71
40	5	4	5	4	4	4	5	31	4,42
41	5	4	4	4	5	2	2	26	3,71
42	5	5	4	4	4	4	4	30	4,28
43	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
44	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
45	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
46	4	4	4	4	4	3	3	26	3,71
47	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
48	3	3	4	5	5	5	3	28	4,00

49	3	4	4	4	5	3	4	27	3,85
50	5	4	5	5	4	4	5	32	4,57
51	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
52	4	3	4	4	4	4	3	26	3,71
53	5	5	5	5	5	3	4	32	4,57
54	5	3	4	3	5	4	3	27	3,85
55	4	4	3	4	4	3	4	26	3,71
56	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
57	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
58	5	4	4	5	4	5	4	31	4,42
59	3	4	4	4	4	4	4	27	3,85
60	4	4	4	4	3	4	3	26	3,71
61	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
62	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
63	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
64	4	4	4	4	4	5	4	29	4,14
65	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
66	4	4	4	5	4	3	4	28	4,00
67	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
68	4	4	4	4	5	4	4	29	4,14
69	3	3	4	3	4	3	2	22	3,14
70	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
71	3	2	4	2	5	2	1	19	2,71
72	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
73	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
74	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00

75	4	4	4	4	4	2	4	26	3,71
76	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
77	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
78	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
79	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
80	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00
81	4	5	5	3	2	4	5	28	4,00
82	3	4	4	4	5	4	4	28	4,00
83	3	4	4	4	4	4	4	27	3,85
84	4	4	4	4	4	3	4	27	3,85
85	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
86	4	3	4	4	4	3	4	26	3,71
87	5	5	5	4	4	3	4	30	4,28
88	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
89	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
90	4	3	4	4	4	3	3	25	3,57
91	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
92	4	3	4	4	4	4	4	27	3,85
93	4	4	5	5	3	4	3	28	4,00
94	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
95	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
96	3	4	4	5	4	3	5	28	4,00
97	5	4	5	5	4	3	3	29	4,14
98	4	4	4	4	4	2	4	26	3,71
99	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
100	4	5	5	5	5	5	5	34	4,85

Total Score		405,5
Rata-Rata Skore		4,05

**c.)Tabel Tabulasi Loyalitas Pelanggan**

No. Responden	Loyalitas Pelanggan						Jumlah Skore	Rata-Rata Skore
	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6		
1	4	4	4	4	4	4	24	4,00
2	4	4	4	4	4	4	24	4,00
3	5	5	5	5	5	4	29	4,83
4	4	4	4	4	4	4	24	4,00
5	4	4	4	4	4	4	24	4,00
6	5	5	4	4	5	4	27	4,50
7	4	5	4	4	4	5	26	4,33
8	5	5	5	5	5	5	30	5,00
9	4	4	4	4	4	4	24	4,00
10	4	4	4	4	4	4	24	4,00
11	5	5	5	5	5	5	30	5,00
12	5	5	4	5	4	5	28	4,66
13	4	4	4	4	4	4	24	4,00
14	4	4	4	4	4	4	24	4,00
15	5	5	4	2	2	1	19	3,16
16	5	5	5	5	1	5	26	4,33
17	3	3	3	4	4	4	21	3,50
18	4	5	4	4	4	5	26	4,33
19	5	4	4	3	4	5	25	4,16
20	4	4	5	5	4	4	26	4,33
21	4	5	4	4	4	5	26	4,33
22	4	4	4	4	3	2	21	3,50
23	3	2	3	4	4	5	21	3,50
24	4	2	4	4	2	4	20	3,33
25	5	4	4	4	4	4	25	4,16
26	4	4	5	5	4	4	26	4,33
27	4	4	4	4	4	4	24	4,00

28	4	5	3	4	4	4	24	4,00
29	4	4	4	5	4	5	26	4,33
30	4	4	5	4	5	5	27	4,50
31	4	4	4	4	4	4	24	4,00
32	5	4	4	4	4	4	25	4,16
33	4	4	4	4	4	4	24	4,00
34	4	4	4	4	4	4	24	4,00
35	4	4	5	4	3	4	24	4,00
36	3	4	4	3	4	4	22	3,66
37	4	4	4	4	4	4	24	4,00
38	5	5	5	5	5	4	29	4,83
39	4	4	4	4	4	4	24	4,00
40	4	4	5	4	4	5	26	4,33
41	4	3	5	4	4	5	25	4,16
42	4	4	3	4	3	4	22	3,66
43	4	4	4	4	4	4	24	4,00
44	5	5	5	5	5	5	30	5,00
45	4	4	4	4	4	4	24	4,00
46	4	3	3	4	3	3	20	3,33
47	4	4	4	4	4	4	24	4,00
48	5	5	4	4	5	5	28	4,66
49	4	4	5	5	4	4	26	4,33
50	4	4	5	5	4	5	27	4,50
51	4	4	4	5	4	4	25	4,16
52	3	4	4	4	4	3	22	3,66
53	4	5	5	5	5	5	29	4,83
54	5	5	3	4	4	5	26	4,33
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	5	5	5	4	27	4,50
59	3	4	4	4	3	4	22	3,66
60	4	4	4	4	4	4	24	4,00
61	4	4	3	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	5	4	4	5	26	4,33
67	4	4	4	4	4	4	24	4,00
68	4	4	4	4	4	4	24	4,00
69	2	3	3	4	4	1	17	2,83
70	4	4	4	4	4	4	24	4,00
71	5	1	2	4	1	5	18	3,00
72	4	4	4	4	4	4	24	4,00
73	4	4	4	4	4	4	24	4,00
74	4	4	4	4	4	4	24	4,00
75	4	3	4	4	4	4	23	3,83
76	4	4	4	4	4	5	25	4,16
77	4	4	4	4	4	4	24	4,00
78	4	4	4	4	4	4	24	4,00
79	4	4	4	4	4	4	24	4,00
80	5	5	5	5	5	5	30	5,00
81	4	5	4	4	3	5	25	4,16
82	5	5	4	4	5	5	28	4,66
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	3	4	4	3	4	22	3,66
87	5	4	4	4	4	4	25	4,16
88	4	4	4	4	4	4	24	4,00
89	4	4	4	4	4	4	24	4,00
90	4	3	5	4	3	3	22	3,66
91	4	4	4	4	4	4	24	4,00
92	4	4	4	3	3	4	22	3,66
93	5	4	5	5	5	3	27	4,50
94	4	4	4	4	4	4	24	4,00
95	4	4	4	4	4	4	24	4,00
96	2	4	3	5	2	3	19	3,16
97	5	5	3	4	4	5	26	4,33
98	4	4	4	4	4	4	24	4,00
99	4	4	5	5	4	4	26	4,33
100	4	4	4	5	4	4	25	4,16
Jumlah Skore								407,5

Rata-rata Skore		4,07
-----------------	--	------



### Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

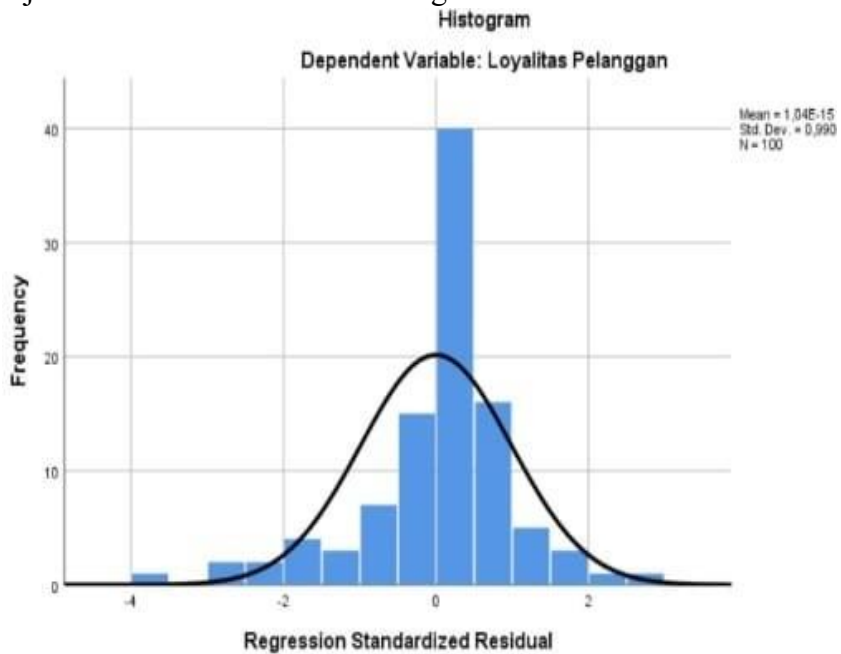
		X1New
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,48132805
Most Extreme Differences	Absolute	,196
	Positive	,088
	Negative	-,196
Test Statistic		,196
Asymp. Sig. (2-tailed)		200,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

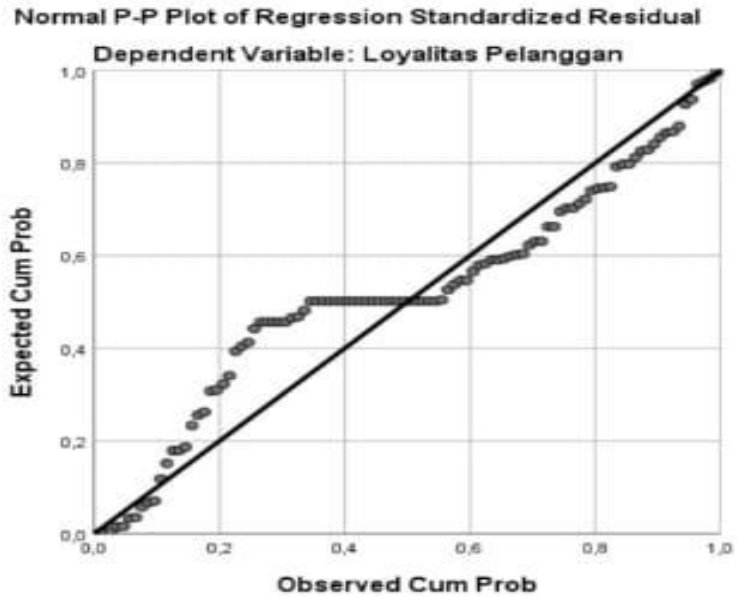
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Normalitas Data Model Histogram



Uji Normalitas Data Menggunakan P-Plot



### Uji Multikolonieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,535	2,196		,244	,808		
	Kualitas Pelayanan	,169	,063	,190	2,689	,008	,781	1,280
	Harga	,621	,064	,683	9,683	,000	,781	1,280

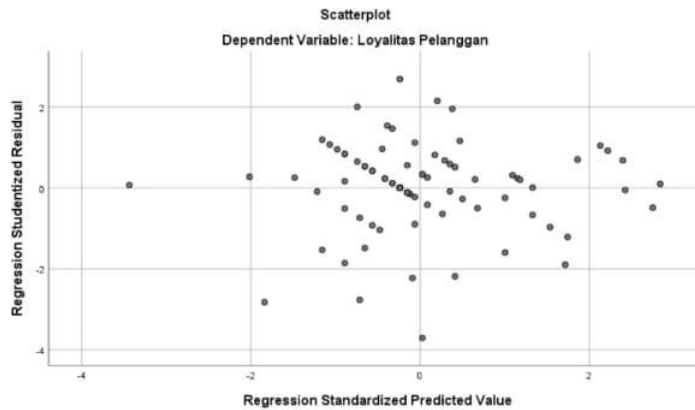
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,149	1,646		,090	,928
	Kualitas Pelayanan	,067	,047	,162	1,428	,156
	Harga	-,060	,048	-,141	-1,241	,217

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## Uji heteroskedastisitas dengan scatterplot



## Uji Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	,377	2,168		,174	,862
	Kualitas Pelayanan	,148	,063	,166	2,359	,020
	Harga	,654	,066	,703	9,974	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Uji Linieritas Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	186,914	12	15,576	3,476	,000
		Linearity	149,512	1	149,512	33,367	,000
		Deviation from Linearity	37,402	11	3,400	,759	,679
	Within Groups		389,836	87	4,481		
Total			576,750	99			

### Uji Linieritas Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Harga	Between Groups	(Combined)	364,922	12	30,410	12,490	,000
		Linearity	343,314	1	343,314	141,003	,000
		Deviation from Linearity	21,608	11	1,964	,807	,633
	Within Groups		211,828	87	2,435		
Total			576,750	99			

## Lampiran 4 Uji Hipotesis

### Uji Parsial( t )

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Harga	Between Groups	(Combined)	364,922	12	30,410	12,490	,000
		Linearity	343,314	1	343,314	141,003	,000
		Deviation from Linearity	21,608	11	1,964	,807	,633
	Within Groups	211,828	87	2,435			
	Total	576,750	99				

### Uji Korelasi (r)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,790 <sup>a</sup>	,623	,616	1,497	1,847

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan  
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Uji Koefisien Determinasi(R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,799 <sup>a</sup>	,637	,630	1,47615


a. Predictors: (Constant), Harga, Kaulalitas Pelayanan

## Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	359,511	2	179,756	80,263	,000 <sup>b</sup>
	Residual	217,239	97	2,240		
	Total	576,750	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

## Lampiran 5 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: fkip@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : IMROATUS FARADILA SHOLICHAH  
 NBI : 1122000143  
 Program Studi : Administrasi Niaga  
 Dosen Pembimbing I : Dra. Awin Mulyati, M.M.  
 Dosen Pembimbing II : Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S. *Ute*  
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GOOL FUTSAL SURABAYA *Acc Faradila*

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	13/13 2024	Acc judul, lanjut I ke bab 2	<i>Faradila</i>	
2	14/04/24	bab I tt bfc.		✓
3	19/04/24	bab I tt bfc.		✓
4	25/04/24	bab I Acc		✓
5	26-3-24	Perbaiki lat perbaiki penyajian KM + swinanti pembahasan. kausap para	<i>Faradila</i> <i>Ute</i>	
6	27-3-24	Acc bab I	<i>Faradila</i>	
7	10/04/24	teori sumber		✓
8	20/04/24	bab I Acc		✓
9	2/14	Perbaiki Perbedaan dan Hasil pelic. perbaiki def. konsep. perbaiki penyajian	<i>Faradila</i>	
10	3/24	Bab Acc. Bab II	<i>Faradila</i>	
11	4/04/24	bab III. PERG.		✓
12	30/04/24	bab III ACC		✓
13	6/5 2024	Bab III Acc	<i>Faradila</i>	
14	6/2024	Bab Kesimpulan Acc	<i>Faradila</i>	
15	20/04/24	Bab Viii ACC & PERG	<i>Faradila</i>	✓
16	30/24	Bab IV. Rumus kuantitatif	<i>Faradila</i>	





## Lampiran 6

### Surat Keterangan 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: 416/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) by Surabaya

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

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Imroatus Faradila Sholichah

NBI : 1122000143

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, 16 Juni 2024

Mengetahui  
Kepala Lab. Otda,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

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

## Lampiran 7 Hasil Turnitin

### Bab 1,4,&5 revisi

#### ORIGINALITY REPORT

**17** %

SIMILARITY INDEX

**16** %

INTERNET SOURCES

**9** %

PUBLICATIONS

**9** %

STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

**1**

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Student Paper

**1** %

**2**

fliphtml5.com

Internet Source

**1** %

**3**

Submitted to Universitas Pamulang

Student Paper

**1** %

**4**

id.123dok.com

Internet Source

**1** %

**5**

jurnal.untag-sby.ac.id

Internet Source

**1** %

**6**

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

**<1** %

**7**

repository.radenfatah.ac.id

Internet Source

**<1** %

**8**

Submitted to Universitas Ibn Khaldun

Student Paper

**<1** %

**9**

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

**<1** %

10	<a href="http://www.whatsnewindonesia.com">www.whatsnewindonesia.com</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://journal.unj.ac.id">journal.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://erepo.unud.ac.id">erepo.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://e-theses.iaincurup.ac.id">e-theses.iaincurup.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://aksiologi.org">aksiologi.org</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %



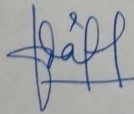
### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : IMROATUS FARADILA SHOLICHAH  
NIM : 1122000143  
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 2 Juli 2024  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GOOL FUTSAL SURABAYA

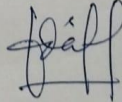
Catatan Perbaikan:

- Abstrak
- Format penulisan
- Kutipan tdk ada di daftar pustaka (bab 2)
- Persamaan regresi
- Sampel
- Def konsep operasional.
- Rekomendasi + kesimpulan.
- Daftar pustaka

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



Revisi dari Dosen Penguji,



### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

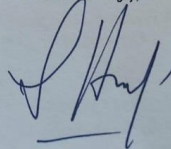
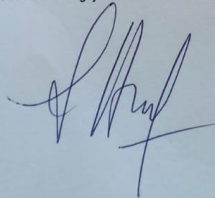
Nama : IMROATUS FARADILA SHOLICHAH  
NIM : 1122000143  
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 2 Juli 2024  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI GOOL FUTSAL SURABAYA

Catatan Perbaikan:

- Tulisan Abstrak
- Landasan Teori penulis indikator
- Daftar pustaka

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.



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: 59/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 : Imroatus Faradila Sholichah

NBI : 1122000143

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