

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

PENGARUH INOVASI LAYANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN ADAPTASASI PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP DAYA SAING UMKM LAUNDRY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DAERAH NGINDEN JANGKUNGAN, KEC SUKOLILO SURABAYA.

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data penelitian mengenai pengaruh inovasi layanan, kualitas pelayanan, dan adaptasi perubahan perilaku konsumen terhadap daya saing UMKM laundry melalui kepuasan pelanggan.
2. Responden merupakan pelanggan jasa laundry yang pernah menggunakan layanan minimal satu kali.
3. Bacalah setiap pernyataan dengan saksama, lalu berikan jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman dan pendapat Anda.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawablah secara jujur dan objektif sesuai kondisi yang Anda rasakan.
5. Semua informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.
6. Pilih salah satu jawaban yang tersedia pada skala berikut:

Keterangan	STS (Sangat Tidak Setuju)	TS (Tidak Setuju)	N (Netral)	S (Setuju)	SS (Sangat Setuju)
Skor	1	2	3	4	5

7. Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.
8. Terima kasih atas partisipasi Anda.

IDENTITAS RESPONDEN PENGUSAHA

1. Nama Usaha : Laundry
2. Alamat Usaha :
3. Lama Usaha Beroperasi : 1-3 Tahun < 5 tahun
3-5 Tahun
4. Jenis Layanan : Laundry Kiloan
Laundry Satuan
Cuci Setrika
Setrika Saja

IDENTITAS RESPONDEN PELANGGAN

1. Nama Lengkap :
2. Email :
3. Umur : 15 - 19 Tahun
20- 25 Tahun
26-30 Tahun
4. Jenis Kelamin : Perempuan Laki- Laki
5. Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta
Karyawan Swasta PNS/BUMN

1.INOVASI LAYANAN

A.Pengenalan Layanan Baru

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kami sering memperkenalkan layanan laundry baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.					
2	Proses pengenalan layanan baru di usah laundry melibatkan masukan dari pelanggan					

B. Penggunaan Teknologi Baru Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Teknologi baru bikin layanan lebih cepat dan efisien					
2	Teknologi baru yang diterapkan vmembuat pengalaman pelanggan jadi lebih puas dan menyenangkan					

C. Peningkatan Proses Layanan Yang Memberikan Nilai Tambah Bagi Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Peningkatan efisiensi layanan membuat pengalaman pelanggan lebih cepat dan memuaskan					
2	Layanan yang lebih personal dan cepat bikin pelanggan puas dan menambah nilai					

D. Peningkatan Proses Layanan Yang Memberikan Nilai Tambah Bagi Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Metode baru dalam penyampaian layanan bikin komunikasi antara penyedia dan pelanggan jadi lebih efektif.					
2	Metode baru dalam layanan ini bikin pengalaman pelanggan jadi lebih memuaskan					

E. Keterlibatan Pelanggan Dalam Proses Penciptaan Atau Perbaikan Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kami meminta pendapat pelanggan setelah menggunakan layanan laundry untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki					
2	Kami memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan feedback mengenai kualitas layanan laundry.					

2. KUALITAS PELAYANAN

A. Keandalan (*Reliability*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Staf selalu memberikan layanan yang konsisten dan bisa diandalkan saat pelanggan butuh bantuan.					
2	Layanan selalu tepat waktu dan sesuai janji.					

B. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas cepat tanggap dan memberikan bantuan saat pelanggan membutuhkan.					
2	Usaha Laundry kami mudah dihubungi untuk mendapatkan informasi terkait layanan yang tersedia.					

C. Jaminan (*Assurance*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Layanan laundry selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang status pakaian.					
2	Layanan laundry memberikan jaminan bahwa pakaian akan ditangani dengan hati-hati dan aman.					

D. Empati (*Empathy*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pemilik Laundry sering berusaha memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan dengan baik.					
2	Pemilik Laundry peduli dengan kesulitan pelanggan dan berusaha memberikan solusi yang tepat.					

E. *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Layanan laundry ini dilengkapi dengan fasilitas penjemuran dan pengeringan yang memadai.					
2	proses pembayaran di laundry ini dilakukan dengan sistem yang mudah dan jelas.					

3. ADAPTASI PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN

A. Perubahan Dalam Preferensi Produk.

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelanggan lebih suka produk UMKM yang inovatif dan beda dari yang lain.					
2	Tren tertentu memengaruhi pilihan pelanggan dalam memilih tempat Laundry.					

B. Penggunaan Teknologi Dalam Transaksi

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Dengan adanya teknologi, transaksi di usaha laundry jadi lebih mudah dibandingkan cara tradisional.					
2	Sistem pembayaran elektronik mengurangi risiko kesalahan dalam transaksi di usaha laundry.					

C. Kesadaran Terhadap Keberlanjutan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Usaha laundry saya sudah mulai memikirkan penggunaan bahan pembersih yang lebih ramah lingkungan.					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
2	Saya merasa bahwa keberlanjutan dalam bisnis laundry dapat meningkatkan citra usaha dan kepuasan pelanggan.					

D. Perubahan Dalam Kebiasaan Belanja

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Konsumen lebih cenderung memilih laundry dengan layanan pengambilan dan pengantaran untuk menghemat waktu.					
2	Konsumen lebih sering mencari rekomendasi layanan laundry melalui media sosial dan ulasan online.					

E. Kebutuhan Akan Kenyamanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kenyamanan bagi pelanggan adalah prioritas utama dalam operasional bisnis laundry kami.					
2	Memberikan kenyamanan lebih kepada pelanggan dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap bisnis laundry.					

4.DAYA SAING

A. Penggunaan Teknologi Baru

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Teknologi baru membantu meningkatkan kualitas layanan yang saya berikan kepada pelanggan.					
2	Penggunaan teknologi baru membuat proses pencucian dan pengeringan lebih cepat dan efisien.					

B. Keunggulan Diferensiasi

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Adanya layanan khusus, seperti pengantaran atau penjemputan pakaian, memperkuat posisi bisnis laundry saya di pasar.					
2	Kualitas layanan Laundry yang berbeda dari yang lain akan memengaruhi keputusan pelanggan untuk terus menggunakannya.					

C. Kualitas Produk

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pakaian yang dicuci selalu kembali rapi dan terjaga kualitasnya.					
2	Waktu pengerjaan Laundry tepat waktu sesuai janji, tidak mengecewakan.					

D. Inovasi Produk Atau Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Laundry saya sering kali menawarkan promo menarik yang bikin pelanggan lebih sering memilihnya dibandingkan yang lain.					
2	Layanan Laundry selalu mencoba cara baru untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan.					

5. KEPUASAN PELANGGAN

A. Kepuasan Terhadap Kualitas Produk Atau Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga yang ditawarkan sebanding Dengan kualitas layanan dan hasil Laundry yang diterima.					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
2	Waktu yang dibutuhkan untuk mencuci dan mengembalikan pakaian sesuai dengan ekspektasi saya.					
3	Kualitas pencucian barang di laundry sangat memuaskan.					

B. Kepuasan Terhadap Harga Produk Atau Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Harga layanan Laundry masih terjangkau bagi mahasiswa dan pekerja.					
2	Harga yang ditawarkan oleh Laundry selalu bersaing dengan tempat Laundry lainnya.					
3	Saya merasa harga produk/layanan Laundry sesuai dengan kualitas yang saya terima.					

C. Kepuasan Terhadap Layanan Purna Jual Dan Dukungan Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Usaha Laundry selalu siap memberikan solusi saat saya membutuhkan bantuan.					
2	Layanan pelanggan Laundry cepat dalam merespons pertanyaan atau keluhan yang saya sampaikan.					
3	Layanan purna jual yang diberikan perusahaan sesuai dengan kebutuhan saya.					

D. Kepuasan Terhadap Interaksi Dan Komunikasi Dengan Perusahaan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kemudahan dalam berkomunikasi Dengan pemilik atau karyawan Laundry sangat memuaskan saya.					
2	Respon yang diberikan oleh Laundry terhadap pertanyaan atau keluhan saya cukup cepat dan memadai.					

Lampiran 2 Tabulasi Data

(X1) INOVASI LAYANAN											
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	25
2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33
3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
14	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	33
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
16	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39

19	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47
20	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37

21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
22	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	26
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	34
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
27	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	34
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
31	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	45
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
36	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	32
37	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	35
38	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33
39	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28
40	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38

(X2) KUALITAS PELAYANAN											
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	75
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	82

6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	71
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	61
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	68

[illegible]

38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	61
39	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	60
40	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	62

(X3) ADAPTASI PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	53
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	89
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	53
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	70
8	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	59
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55
10	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	70
11	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	55
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
14	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	71
15	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	78
16	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	47
17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	37
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	80
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	73
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	55
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71
24	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	46
25	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	87
26	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	75

27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
28	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	68
29	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	69
30	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44

31	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	59
32	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	83
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
36	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	21
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	73
38	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	39
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55
40	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	41

(Y) DAYA SAING										
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total	
1	3	3	2	3	3	3	3	2	40	
2	4	3	4	3	4	4	4	4	54	
3	2	2	3	2	2	2	2	2	29	
4	3	3	4	4	3	3	4	4	46	
5	3	2	3	3	3	3	3	3	41	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	28	
7	4	4	3	3	4	4	4	4	54	
8	2	3	3	2	3	3	3	3	34	
9	4	3	4	4	3	3	3	3	51	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
11	3	3	3	4	4	3	4	4	46	
12	3	3	4	3	3	4	4	4	46	
13	4	3	3	3	3	3	3	4	50	
14	2	3	3	2	2	2	2	2	30	
15	3	4	4	3	3	3	3	3	44	

[illegible]

20	3	3	3	3	3	3	3	3	42
21	3	4	3	3	4	3	4	4	46
22	3	2	2	2	2	2	2	2	35
23	3	3	3	3	2	3	3	3	41
24	3	3	2	3	3	3	3	3	41
25	3	3	3	2	3	3	3	3	41
26	4	4	5	5	4	4	4	4	58
27	4	4	4	4	4	4	4	4	56
28	3	3	3	4	4	3	3	3	44
29	4	4	4	4	4	4	5	4	57
30	3	3	3	3	3	3	3	3	42
31	3	3	3	4	3	3	4	3	44
32	3	3	4	3	3	3	4	3	44
33	4	4	4	4	4	4	4	4	56
34	4	4	4	4	4	4	4	4	56
35	4	4	4	3	3	3	4	3	52
36	3	3	3	3	3	4	3	3	43
37	3	3	3	3	3	3	3	3	42
38	2	2	2	2	2	2	1	2	27
39	2	2	2	2	2	2	2	3	29
40	2	2	2	2	2	3	2	3	30

(Z) KEPUASAN PELANGGAN												
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	59
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	48
4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	47

5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	44
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	61
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	61
8	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	47

[illegible]

37	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
38	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	43
39	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	22
40	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	55

Lampiran 3 Hasil Outer Loading

Outer loadings - Matrix						Y1.1	0.910				
	Y1.	x1	x2	x3	z	Y1.2	0.900				
X1.1		0.843				Y1.3	0.864				
X1.10		0.842				Y1.4	0.882				
X1.2		0.909				Y1.5	0.910				
X1.3		0.831				Y1.6	0.919				
X1.4		0.900				Y1.7	0.935				
X1.5		0.860				Y1.8	0.901				
X1.6		0.814									
X1.7		0.868									
X1.8		0.868									
X1.9		0.896									
X2.1			0.913								
X2.10			0.889								
X2.2			0.891								
X2.3			0.911								
X2.4			0.867								
X2.5			0.911								
X2.6			0.924								
X2.7			0.900								
X2.8			0.860								
X2.9			0.929								

					Z1.1						0.902
K3.1				0.899	Z1.10						0.861
K3.10				0.948	Z1.11						0.879
K3.2				0.901	Z1.2						0.898
K3.3				0.914	Z1.3						0.850
K3.4				0.880	Z1.4						0.923
K3.5				0.885	Z1.5						0.852
K3.6				0.943	Z1.6						0.855
K3.7				0.919	Z1.7						0.881
K3.8				0.941	Z1.8						0.912
K3.9				0.955	Z1.9						0.872

Lampiran 4 Hasil Cross Loading

Discriminant validity - Cross loadings						Discriminant validity - Cross loadings					
	Y1.	x1	x2	x3	z		Y1.	x1	x2	x3	z
X1.1	0.239	0.843	-0.140	0.083	0.381	X3.3	0.413	0.074	-0.251	0.914	0.273
X1.10	0.161	0.842	-0.012	-0.091	0.355	X3.4	0.378	0.100	-0.266	0.880	0.264
X1.2	0.440	0.909	0.126	0.017	0.499	X3.5	0.370	0.041	-0.297	0.885	0.162
X1.3	0.172	0.831	-0.187	0.024	0.355	X3.6	0.489	0.104	-0.129	0.943	0.326
X1.4	0.395	0.900	0.003	0.139	0.468	X3.7	0.385	0.083	-0.278	0.919	0.182
X1.5	0.226	0.860	0.011	0.154	0.337	X3.8	0.396	0.006	-0.237	0.941	0.205
X1.6	0.333	0.814	-0.014	0.096	0.446	X3.9	0.445	0.016	-0.160	0.955	0.326
X1.7	0.336	0.868	-0.058	-0.070	0.351	Y1.1	0.910	0.334	0.477	0.374	0.679
X1.8	0.204	0.868	-0.156	0.051	0.322	Y1.2	0.900	0.337	0.155	0.476	0.640
X1.9	0.421	0.896	0.069	-0.015	0.528	Y1.3	0.864	0.251	0.166	0.542	0.583
X2.1	0.278	-0.098	0.913	-0.238	0.256	Y1.4	0.882	0.339	0.418	0.270	0.562
X2.10	0.253	-0.084	0.889	-0.238	0.137	Y1.5	0.910	0.267	0.306	0.398	0.580
X2.2	0.359	-0.055	0.891	-0.225	0.227	Y1.6	0.919	0.395	0.395	0.320	0.577
X2.3	0.420	0.051	0.911	-0.193	0.356	Y1.7	0.935	0.315	0.290	0.459	0.602
X2.4	0.128	-0.062	0.867	-0.418	0.173	Y1.8	0.901	0.383	0.267	0.332	0.565
X2.5	0.308	0.057	0.911	-0.156	0.336	Z1.1	0.659	0.438	0.327	0.276	0.902
X2.6	0.199	-0.068	0.924	-0.332	0.238	Z1.10	0.547	0.524	0.264	0.209	0.861
X2.7	0.316	-0.029	0.900	-0.287	0.338	Z1.11	0.546	0.490	0.188	0.218	0.879
						Z1.2	0.549	0.460	0.265	0.168	0.898
						Z1.3	0.505	0.218	0.281	0.368	0.850
						Z1.4	0.566	0.414	0.209	0.263	0.923
						Z1.5	0.618	0.357	0.283	0.187	0.852
						Z1.6	0.610	0.317	0.372	0.198	0.855
						Z1.7	0.504	0.384	0.255	0.179	0.881
						Z1.8	0.631	0.474	0.361	0.286	0.912
						Z1.9	0.662	0.554	0.311	0.165	0.872

Lampiran 5 Hasil AVE

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (r...	Composite reliability (r...	Average variance extrac...
Y1.	0.968	0.969	0.972	0.815
x1	0.962	0.978	0.967	0.746
x2	0.974	0.992	0.977	0.809
x3	0.979	0.986	0.982	0.844
z	0.971	0.973	0.974	0.776

Lampiran 6 Hasil R- Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y1.	0.604	0.559
z	0.453	0.407

Lampiran 7 Hasil Uji Path

Path coefficients - List		
	Path coefficients	
x1 -> Y1.	0.174	
x1 -> z	0.477	
x2 -> Y1.	0.330	
x2 -> z	0.416	
x3 -> Y1.	0.416	
x3 -> z	0.336	
z -> Y1.	0.366	

Lampiran 8 Hasil Hipotesis

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					Copy to Excel/Word	Copy to F
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics (O/STDEV)	P values	
x1 -> Y1.	0.174	0.178	0.108	1.617	0.106	
x1 -> z	0.477	0.477	0.106	4.520	0.000	
x2 -> Y1.	0.330	0.341	0.124	2.667	0.008	
x2 -> z	0.416	0.411	0.128	3.240	0.001	
x3 -> Y1.	0.416	0.415	0.112	3.715	0.000	
x3 -> z	0.336	0.329	0.107	3.141	0.002	
z -> Y1.	0.366	0.358	0.132	2.770	0.006	

Lampiran 9 Hasil Specific Inderect Effect

Total indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values					Copy to Excel/Word	Copy to F
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics (O/STDEV)	P values	
x1 -> Y1.	0.175	0.174	0.082	2.135	0.033	
x2 -> Y1.	0.152	0.144	0.069	2.193	0.028	
x3 -> Y1.	0.123	0.114	0.053	2.312	0.021	

Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAS) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Pst 140&141 E-mail : feb@untas-sby.ac.id

SEMESTER
Gasal/ Genap

2025, 2026

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI





Nama Mahasiswa / NBI : Via Shepta br Bangun / 1212200246

Nama Pembimbing : Dr. Nekky Rahmianti, MAM

Judul Skripsi : PENGARUH INOVASI LAYANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN ADAPTASI PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN, TERHADAP DAYA SAHNG UBAKM LAUNDRY MELALUI KERUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI NGINGEN

Mulai Program Skripsi : Semester 7 Thn. Ak. 2025 Selesai Bimbingan Tanggal _____

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1.	8/9	Konsentrasi judul	ACC	
2	10/9	Bab 1	Revisi Bab 1	
3	16/9	Bab 2	Revisi Bab I	
4	24/9	Bab 1	ACC Bab I + II	
5	2/10	Bab 2.	Revisi Bab III	
6	19/10	Bab 1-3	ACC Bab III	
7	4/11	Bab IV	Revisi	
8	12/11	Bab IV	Revisi	
9	20/11	Bab IV	ACC	
10	9/12/2025	Bab V	ACC	

Perpanjang 1 : _____

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kajar : _____

Surabaya, _____



(Nama dan tanda tangan Pembimbing)