

**LAMPIRAN**

**LAMPIRAN KUESIONER**

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
WARUNG KOPI GENDIS DI SURABAYA**



**Disusun Oleh:**

**GALIH AYU INDAH TRIANI**

**NIM. 20161221068**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
SURABAYA  
2023**

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Surabaya, 26 Juni 2023

**Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i Responden  
Di tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas skripsi sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Surabaya, saya:

Nama : Galih Ayu Indah Triani  
NIM : 20161221068  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Surabaya

Bermaksud melaksanakan penelitian ilmiah untuk penyusunan tugas skripsi dalam judul:

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN *WORD OF MOUTH*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG KOPI  
GENDIS DI SURABAYA**

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf sudah mengganggu waktunya. Data yang didapatkan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai pendataan di tempat Bapak/Ibu/Saudara/i tinggal, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Informasi yang didapatkan atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i diartikan faktor kunci untuk mengetahui **Pengaruh *Relationship Marketing* Dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Gendis di Surabaya.**

1. Dimohon untuk membaca setiap pertanyaan dan pernyataan secara hati-hati dan menjawab dengan lengkap semua pertanyaan, sebab *apabila terdapat satu diantara nomor yang tidak diisi maka kuesioner dianggap tidak berlaku*.
2. Tidak ada jawaban yang salah ataupun benar dalam pilihan ini dan sejumlah pertanyaan agak sedikit kontroversial, mungkin anda akan bersifat netral, akan tetapi usahakan memilih rating yang lebih memperlihatkan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dan pernyataan dalam penelitian yang dituliskan, saya sampaikan terima kasih.

No. Responden: \_\_\_\_\_ (diisi oleh peneliti)

#### A. Deskriptif Responden

Apakah Anda merupakan pelanggan yang sudah melaksanakan pembelian minimal 2 kali pada warung kopi Gendis di Surabaya?		<input type="radio"/> Ya		<input type="radio"/> Tidak		
Apakah Anda saat ini sudah mencapai usia produktif (15-64 tahun)?		<input type="radio"/> Ya		<input type="radio"/> Tidak		
Nama	:					
Jenis Kelamin	:	<input type="radio"/> Laki-laki		<input type="radio"/> Perempuan		
Usia	:	<input type="radio"/> 15 – 24 Tahun	<input type="radio"/> 25 – 34 Tahun	<input type="radio"/> 35 – 44 Tahun	<input type="radio"/> 45 – 54 Tahun	<input type="radio"/> 55 – 64 Tahun
Pekerjaan	:	<input type="radio"/> Karyawan Swasta		<input type="radio"/> Petani/Pekebun/Peternak		<input type="radio"/> Mahasiswa/Pelajar
		<input type="radio"/> PNS		<input type="radio"/> BUMN/BUMD		<input type="radio"/> Yang lain: ....
Pendapatan	:	<input type="radio"/> ≤ 2.500.000		<input type="radio"/> > 2.500.000 - 5.000.000		<input type="radio"/> > 5.000.000 - 7.500.000
		<input type="radio"/> > 7.500.000 - 10.000.000		<input type="radio"/> > 10.000.000		

Pilihlah satu diantara alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat Anda dengan membubuhkan tanda (√).

Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban:

Singkatan	Keterangan	Nilai
SS	: Sangat Setuju	5
S	: Setuju	4
R	: Ragu	3
TS	: Tidak Setuju	2
STS	: Sangat Tidak Setuju	1

**B. Pernyataan Variabel Independen *Relationship Marketing* (X1)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan warung kopi Gendis di Surabaya ramah dan sabar dalam menjelaskan menunya.					
2	Karyawan warung kopi Gendis di Surabaya ramah dan sabar dalam menangani komplain pelanggan.					
3	Karyawan warung kopi Gendis di Surabaya memiliki kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.					
4	Karyawan warung kopi Gendis di Surabaya membantu pelanggan yang kesulitan dalam melaksanakan pemesanan.					
5	Karyawan warung kopi Gendis di Surabaya memiliki pengetahuan yang baik tentang makanan dan minuman.					
6	Karyawan warung kopi Gendis di Surabaya mampu memberikan pelayanan dengan cepat.					
7	Karyawan warung kopi Gendis di Surabaya mampu menyaapabilan produk sesuai pesanan.					
8	Peralatan makanan dan minuman di warung kopi Gendis di Surabaya bersih.					

**C. Pernyataan Variabel Independen *Word of mouth* (X2)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya dengan sukarela mengenalkan dan mendengarkan hal – hal positif tentang kualitas pelayanan di warung kopi Gendis di Surabaya kepada orang lain.					
2	Saya mendengar hal-hal positif tentang warung kopi Gendis di Surabaya dari orang lain					
3	Saya menerima rekomendasi tentang produk di warung kopi Gendis di Surabaya dari orang lain.					

4	Saya menerima rekomendasi warung kopi Gendis di Surabaya terhadap teman ataupun relasi untuk melaksanakan pembelian terhadap produk.					
5	Saya mendapat rekomendasi dari orang lain tentang warung kopi Gendis di Surabaya dari orang lain					
6	Teman saya sering mengajak nongkrong untuk santai di warung kopi Gendis di Surabaya.					

**D. Pernyataan Variabel Dependen Loyalitas Pelanggan (Y)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya akan kembali berlangganan di warung kopi Gendis di Surabaya dalam memilih tempat untuk santai dengan teman ataupun keluarga.					
2	Saya akan membeli produk minuman kopi dan camilan yang ada di warung kopi Gendis .					
3	Saya selalu memilih tempat santai sambil kuliner dengan nyaman di warung kopi Gendis di Surabaya.					
4	Saya menyukai kecepatan dan ketepatan layanan di warung kopi Gendis di Surabaya.					
5	Saya akan selalu merekomendasikan produk warung kopi Gendis di Surabaya kepada saudara dan orang lain.					
6	Saya mengajak teman dan keluarga untuk nongkrong di warung kopi Gendis di Surabaya.					
7	Saya akan tetap memilih warung kopi Gendis di Surabaya, meskipun ada tawaran layanan lain yang disediakan oleh pesaing.					
8	Meskipun pelanggan cenderung ramai, namun kualitas produk tetap terjaga dan pelayanan tetap cepat.					

## LAMPIRAN TABULASI DATA

### Data Karakteristik Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan
1	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
2	Perempuan	25-34 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
3	Laki-laki	25-34 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
4	Laki-laki	15-24 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
5	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
6	Perempuan	15-24 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
7	Perempuan	55-64 tahun	Guru	≤ 2.500.000
8	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
9	Laki-laki	15-24 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
10	Perempuan	25-34 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
11	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
12	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
13	Laki-laki	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
14	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
15	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
16	Laki-laki	25-34 tahun	Wirausaha	> 7.500.000 - 10.000.000
17	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
18	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
19	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
20	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
21	Laki-laki	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
22	Laki-laki	25-34 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
23	Perempuan	35-44 tahun	BUMN/BUMD	> 2.500.000 - 5.000.000

24	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
25	Laki-laki	25-34 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
26	Laki-laki	35-44 tahun	PNS	$> 2.500.000 - 5.000.000$
27	Perempuan	35-44 tahun	Karyawan Swasta	$> 2.500.000 - 5.000.000$
28	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
29	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	$> 2.500.000 - 5.000.000$
30	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$> 2.500.000 - 5.000.000$
31	Laki-laki	25-34 tahun	BUMN/BUMD	$> 2.500.000 - 5.000.000$
32	Laki-laki	45-54 tahun	Petani/Pekebun/Peternak	$> 2.500.000 - 5.000.000$
33	Laki-laki	45-54 tahun	BUMN/BUMD	$> 5.000.000 - 7.500.000$
34	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	$\leq 2.500.000$
35	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$> 2.500.000 - 5.000.000$
36	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
37	Laki-laki	15-24 tahun	Karyawan Swasta	$> 2.500.000 - 5.000.000$
38	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	$\leq 2.500.000$
39	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
40	Laki-laki	35-44 tahun	Karyawan Swasta	$> 5.000.000 - 7.500.000$
41	Laki-laki	35-44 tahun	Petani/Pekebun/Peternak	$\leq 2.500.000$
42	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
43	Laki-laki	25-34 tahun	BUMN/BUMD	$> 2.500.000 - 5.000.000$
44	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	$> 2.500.000 - 5.000.000$
45	Laki-laki	25-34 tahun	PNS	$> 2.500.000 - 5.000.000$
46	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
47	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	$\leq 2.500.000$
48	Laki-laki	35-44 tahun	Petani/Pekebun/Peternak	$\leq 2.500.000$
49	Laki-laki	45-54 tahun	Petani/Pekebun/Peternak	$\leq 2.500.000$

50	Perempuan	25-34 tahun	Ibu Rumah Tangga	≤ 2.500.000
51	Laki-laki	35-44 tahun	PNS	> 2.500.000 - 5.000.000
52	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	> 2.500.000 - 5.000.000
53	Perempuan	45-54 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
54	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	> 2.500.000 - 5.000.000
55	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
56	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	> 2.500.000 - 5.000.000
57	Laki-laki	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
58	Laki-laki	35-44 tahun	PNS	> 2.500.000 - 5.000.000
59	Laki-laki	45-54 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
60	Perempuan	25-34 tahun	BUMN/BUMD	> 2.500.000 - 5.000.000
61	Laki-laki	55-64 tahun	PNS	> 5.000.000 - 7.500.000
62	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
63	Laki-laki	15-24 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
64	Laki-laki	45-54 tahun	BUMN/BUMD	> 2.500.000 - 5.000.000
65	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
66	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
67	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
68	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
69	Perempuan	25-34 tahun	BUMN/BUMD	> 2.500.000 - 5.000.000
70	Laki-laki	45-54 tahun	Petani/Pekebun/Peternak	≤ 2.500.000
71	Laki-laki	55-64 tahun	BUMN/BUMD	> 5.000.000 - 7.500.000
72	Laki-laki	55-64 tahun	Karyawan Swasta	≤ 2.500.000
73	Perempuan	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
74	Laki-laki	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
75	Laki-laki	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000



76	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	> 2.500.000 - 5.000.000
77	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	> 2.500.000 - 5.000.000
78	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	≤ 2.500.000
79	Laki-laki	25-34 tahun	BUMN/BUMD	> 2.500.000 - 5.000.000
80	Laki-laki	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
81	Perempuan	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
82	Perempuan	35-44 tahun	BUMN/BUMD	> 5.000.000 - 7.500.000
83	Perempuan	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
84	Laki-laki	35-44 tahun	Petani/Pekebun/Peternak	≤ 2.500.000
85	Laki-laki	35-44 tahun	PNS	> 5.000.000 - 7.500.000
86	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
87	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
88	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
89	Laki-laki	45-54 tahun	PNS	> 5.000.000 - 7.500.000
90	Perempuan	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
91	Perempuan	35-44 tahun	Karyawan Swasta	> 7.500.000 - 10.000.000
92	Laki-laki	25-34 tahun	Wirausaha	> 7.500.000 - 10.000.000
93	Laki-laki	35-44 tahun	PNS	> 5.000.000 - 7.500.000
94	Laki-laki	35-44 tahun	PNS	> 2.500.000 - 5.000.000
95	Perempuan	25-34 tahun	Ibu Rumah Tangga	≤ 2.500.000
96	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 2.500.000 - 5.000.000
97	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000
98	Perempuan	15-24 tahun	Mahasiswa/Pelajar	≤ 2.500.000
99	Laki-laki	25-34 tahun	Karyawan Swasta	> 5.000.000 - 7.500.000

## LAMPIRAN DATA MENTAH

Jawaban Variabel *Relationship Marketing*

No	RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	RM6	RM7	RM8
1	5	4	4	4	4	5	5	4
2	3	3	4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	3	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	3	3	4	4	4	5	3
8	5	5	5	5	4	4	4	5
9	4	4	5	5	5	5	5	4
10	4	4	4	4	3	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	2	3	3	4	4	2
13	1	2	2	2	2	2	3	2
14	5	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	3	4	4	5	5	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	4	4	3
20	2	2	2	2	3	3	4	3
21	3	3	3	3	2	3	2	2
22	2	3	2	2	3	3	3	3
23	5	5	5	4	4	4	5	5
24	2	2	3	2	2	2	1	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	5	4	4	5	4	5
27	3	2	2	3	3	3	2	1
28	2	2	2	3	3	2	1	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	2	2	2	2	3
31	3	2	2	2	3	2	2	2
32	4	4	4	4	5	5	5	4
33	4	4	4	5	4	4	4	5
34	3	4	4	4	4	5	5	5
35	4	4	4	4	5	5	5	5
36	5	4	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3
38	4	4	5	5	4	5	5	5
39	4	4	4	5	4	5	5	4
40	4	5	4	4	4	4	5	4
41	5	5	5	4	5	4	5	5
42	4	5	5	4	5	4	4	4
43	4	5	5	4	4	4	5	4
44	4	5	5	5	5	4	4	4
45	3	3	3	2	1	2	2	1
46	3	2	2	2	3	2	1	2
47	4	5	4	3	5	4	5	5
48	4	5	5	4	5	5	4	5
49	4	3	4	5	5	5	3	4
50	3	4	5	4	5	5	4	3
51	4	4	5	4	5	4	5	4
52	4	5	5	4	5	5	5	4

No	RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	RM6	RM7	RM8
53	4	5	4	5	5	5	4	5
54	2	2	2	3	1	2	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	5	4	5	5	5	4	4
57	3	2	2	2	2	2	3	3
58	4	4	4	5	5	5	5	5
59	4	4	5	5	4	5	4	4
60	4	4	4	5	5	5	4	5
61	4	5	4	5	4	4	5	4
62	4	4	4	5	4	4	5	5
63	5	5	3	5	4	4	3	4
64	3	4	4	3	3	4	4	3
65	3	3	5	4	3	2	4	4
66	4	3	1	3	4	3	5	2
67	4	1	3	3	3	3	4	3
68	4	5	5	4	4	5	5	4
69	4	5	5	4	4	4	5	4
70	4	4	5	3	4	3	4	4
71	4	5	5	4	4	5	5	4
72	4	4	5	5	5	4	4	5
73	2	2	2	3	1	2	3	2
74	4	5	4	3	4	3	5	5
75	4	5	5	5	4	4	4	5
76	5	4	4	5	3	4	5	5
77	5	4	5	4	5	5	5	4
78	4	5	4	4	5	4	4	5
79	4	4	4	4	5	3	5	5
80	4	4	5	3	4	4	4	4
81	4	4	3	3	4	4	4	4
82	4	4	5	4	5	4	4	4
83	4	4	4	4	5	5	5	5
84	4	3	4	4	4	4	5	4
85	4	5	4	5	5	4	4	4
86	4	5	5	4	4	5	4	4
87	4	4	3	3	3	3	4	4
88	4	5	4	4	4	3	5	5
89	5	4	4	4	4	5	4	4
90	5	5	5	4	4	4	4	5
91	3	2	1	2	2	2	3	3
92	4	5	4	5	4	5	4	3
93	4	5	4	4	4	5	3	5
94	5	4	4	5	4	5	4	4
95	4	5	5	4	5	5	5	5
96	2	3	2	4	4	4	4	3
97	4	3	4	4	4	3	3	2
98	4	4	4	4	4	4	4	3
99	4	4	3	3	4	4	4	3
F(1)	1	1	2	0	3	0	3	2
F(2)	8	12	12	10	6	12	6	10
F(3)	17	17	16	20	19	17	12	21
F(4)	59	40	40	44	45	40	45	38
F(5)	14	29	29	25	26	30	33	28
Mean	3,78	3,85	3,83	3,85	3,86	3,89	4	3,81

Jawaban Variabel *Word of Mouth*

No	WOM1	WOM2	WOM3	WOM4	WOM5	WOM6
1	5	5	5	5	5	4
2	4	3	3	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4
6	3	3	3	3	3	3
7	2	3	4	4	4	4
8	5	5	5	4	5	4
9	5	5	5	4	5	5
10	4	5	4	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	3
13	3	1	3	2	2	2
14	5	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	3	4
19	4	3	3	3	3	4
20	3	2	4	4	4	4
21	2	3	2	3	3	2
22	2	2	2	2	3	1
23	4	5	5	5	4	5
24	2	2	2	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	4	5	5
27	2	1	2	1	2	3
28	3	2	3	2	2	3
29	3	3	3	2	2	3
30	2	3	2	3	3	2
31	2	3	2	2	2	2
32	4	5	5	4	3	4
33	4	4	5	5	4	4
34	4	4	3	4	5	5
35	4	5	5	4	4	3
36	3	4	4	4	3	5
37	4	4	3	3	4	3
38	4	5	4	4	5	5
39	5	5	5	4	5	4
40	4	3	5	5	4	5
41	4	4	4	5	5	5
42	5	4	5	5	4	4
43	5	4	5	5	5	5
44	4	4	5	4	5	4
45	3	2	2	1	2	2
46	2	1	2	2	1	1
47	5	4	5	5	4	4
48	5	4	5	4	5	4
49	5	5	5	4	5	4
50	4	4	4	5	3	4
51	5	4	5	4	5	5
52	4	5	5	4	4	5

No	WOM1	WOM2	WOM3	WOM4	WOM5	WOM6
53	4	5	5	4	5	4
54	2	2	3	1	3	1
55	3	3	3	3	3	3
56	4	5	4	5	5	4
57	3	2	2	2	2	2
58	5	5	5	5	5	5
59	4	4	5	4	4	5
60	4	4	5	4	5	4
61	4	5	4	4	4	5
62	4	5	4	4	4	5
63	4	4	4	4	1	4
64	4	4	4	1	1	3
65	3	4	5	4	2	3
66	4	4	4	4	2	3
67	2	3	2	3	4	2
68	4	5	5	4	4	5
69	4	5	4	4	5	4
70	4	4	5	5	4	4
71	5	5	5	3	4	4
72	4	5	5	4	4	4
73	4	2	2	2	2	2
74	5	3	4	5	4	4
75	4	5	4	4	5	4
76	4	4	5	5	5	5
77	4	5	5	4	4	5
78	4	3	5	4	4	4
79	4	4	5	5	4	4
80	4	4	4	4	5	5
81	3	3	4	4	4	4
82	4	5	5	5	4	4
83	4	4	5	5	5	5
84	4	3	4	4	5	5
85	4	4	5	5	4	4
86	4	4	4	5	5	4
87	4	4	3	3	4	4
88	3	5	4	5	5	3
89	3	5	4	4	5	5
90	4	4	4	4	4	3
91	2	3	2	2	3	2
92	5	5	4	4	4	4
93	5	4	3	4	5	5
94	4	4	5	4	5	5
95	4	4	4	4	4	5
96	3	2	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
F(1)	0	3	0	4	3	3
F(2)	11	9	12	9	10	9
F(3)	17	22	17	14	14	15
F(4)	53	36	33	49	40	44
F(5)	18	29	37	23	32	28
Mear	3,788	3,798	3,96	3,788	3,889	3,859

Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan

No	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY7	LOY8
1	4	5	4	4	5	5	4	4
2	3	4	3	4	3	4	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	4	5	3	3
5	3	4	4	4	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	2	4	3	4	3	4
8	4	4	4	4	5	4	5	4
9	5	5	5	4	4	5	5	5
10	4	5	4	3	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	2	3	3	3	3
13	2	2	2	2	2	2	2	1
14	4	4	3	3	3	4	5	5
15	4	4	4	4	4	4	3	4
16	5	5	3	4	5	4	4	3
17	4	2	3	3	4	2	1	2
18	4	4	5	4	4	5	3	3
19	4	4	3	4	3	4	3	4
20	3	4	2	2	3	4	0	3
21	2	3	2	2	3	3	3	2
22	2	2	3	3	3	3	2	3
23	4	5	5	4	4	5	5	4
24	3	1	2	2	3	3	2	3
25	2	3	3	3	3	3	2	3
26	4	5	5	5	4	4	5	5
27	2	1	2	2	1	2	2	2
28	2	2	3	3	2	3	3	3
29	3	2	3	3	2	2	2	3
30	2	3	2	3	1	2	2	1
31	3	2	2	2	3	3	2	3
32	4	5	5	4	5	4	4	5
33	4	3	4	5	5	5	4	3
34	5	3	4	4	4	4	5	3
35	5	5	4	4	4	5	4	5
36	4	4	4	3	4	4	4	4
37	4	3	4	4	3	4	4	4
38	5	5	4	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	4	4	4	5
40	4	4	5	5	4	5	4	5
41	5	5	5	5	4	4	5	5
42	4	5	5	4	4	5	4	5
43	4	5	5	5	4	5	5	5
44	4	5	4	5	4	4	4	4
45	2	2	2	3	2	2	3	3
46	2	1	1	1	1	2	2	2
47	4	5	5	4	5	4	5	5
48	4	5	5	4	4	5	5	4
49	4	5	5	4	4	5	4	4
50	5	5	4	4	5	5	5	4
51	5	5	4	5	4	5	5	4
52	4	5	4	5	4	4	4	5

No	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY7	LOY8
53	4	4	5	5	5	4	5	5
54	3	2	2	2	1	2	2	1
55	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	5	4	5	4	4	4	4
57	3	4	2	2	3	1	2	3
58	4	5	4	5	4	5	5	4
59	4	5	5	4	5	4	5	5
60	4	4	5	5	4	5	5	4
61	5	5	5	5	5	4	4	4
62	5	4	5	5	4	4	3	4
63	2	2	3	3	1	2	2	1
64	4	4	4	2	4	4	3	3
65	5	2	4	4	4	5	3	4
66	3	4	5	2	3	3	4	5
67	2	3	2	3	2	3	4	2
68	4	5	4	4	5	5	4	4
69	4	4	5	4	5	4	5	4
70	4	4	4	5	5	5	5	4
71	4	4	5	4	4	5	4	5
72	5	4	5	4	5	4	3	4
73	1	1	1	3	2	3	2	2
74	4	5	4	4	3	4	4	5
75	5	4	4	4	4	4	5	4
76	4	5	5	4	5	4	4	5
77	4	4	4	4	4	4	5	5
78	4	5	5	5	5	5	3	4
79	4	5	4	5	5	5	4	4
80	4	5	4	5	4	4	4	4
81	4	4	3	3	4	3	4	4
82	4	4	5	4	4	4	3	3
83	4	5	4	5	4	5	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	3	3	5	4	4	5
86	4	5	5	5	5	4	5	3
87	3	3	4	4	5	5	4	4
88	4	4	4	5	4	3	5	4
89	4	5	5	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	5	4	5	5
91	3	2	2	3	3	2	3	2
92	5	4	4	5	4	4	3	3
93	4	4	4	4	4	3	4	4
94	4	4	4	5	4	4	4	5
95	3	4	3	4	3	3	4	3
96	4	4	2	4	3	4	2	4
97	4	4	3	3	3	4	2	3
98	3	4	4	4	3	4	3	4
99	4	4	3	4	4	4	3	3
F(1)	1	4	2	1	5	1	1	4
F(2)	11	11	14	11	6	10	15	7
F(3)	17	9	17	19	21	16	21	23
F(4)	53	41	38	42	44	45	36	41
F(5)	17	34	28	26	23	27	25	24
Mean	3,747	3,909	3,768	3,818	3,747	3,879	3,667	3,747

## LAMPIRAN OLAH DATA

### Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.83133602
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.072
	Negative	-.114
Test Statistic		.114
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.143
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

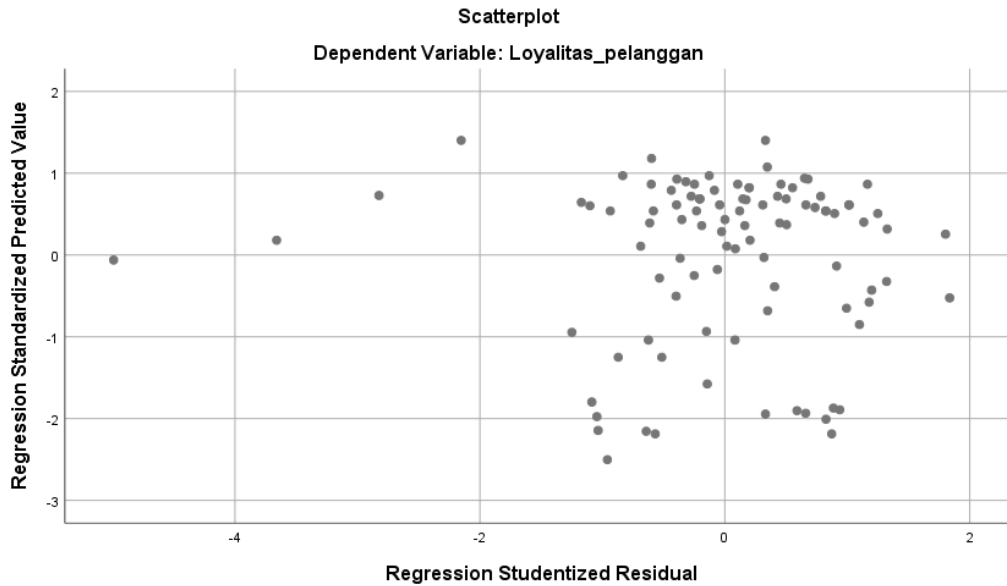
### Multikolinearitas

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

Model		Tolerance	Collinearity Statistics
			VIF
1	Relationship_marketing	.127	7.899
	WOM	.127	7.899

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

## Heteroskedastisitas



## Koef Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 <sup>a</sup>	.830	.827	2.86068

a. Predictors: (Constant), WOM, Relationship\_marketing

b. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

## Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3848.467	2	1924.234	235.137	.000 <sup>b</sup>
	Residual	785.613	96	8.183		
	Total	4634.081	98			

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

b. Predictors: (Constant), WOM, Relationship\_marketing

Uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.817	1.405		.581	.563
	Relationship_marketing	.462	.125	.436	3.687	.000
	WOM	.659	.159	.491	4.158	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	WOM, Relationship_marketing <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

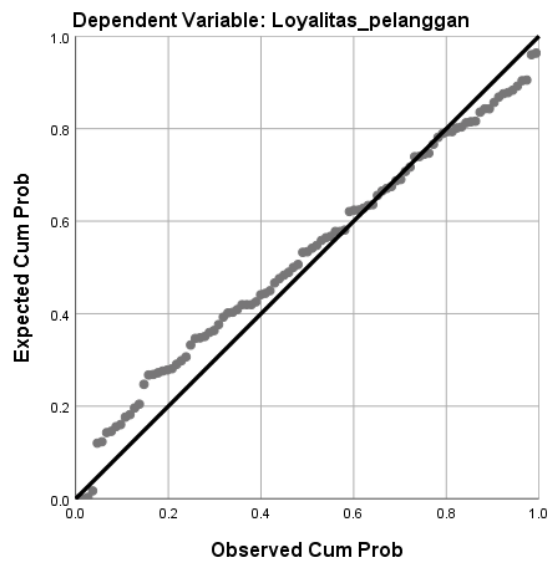
b. All requested variables entered.

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

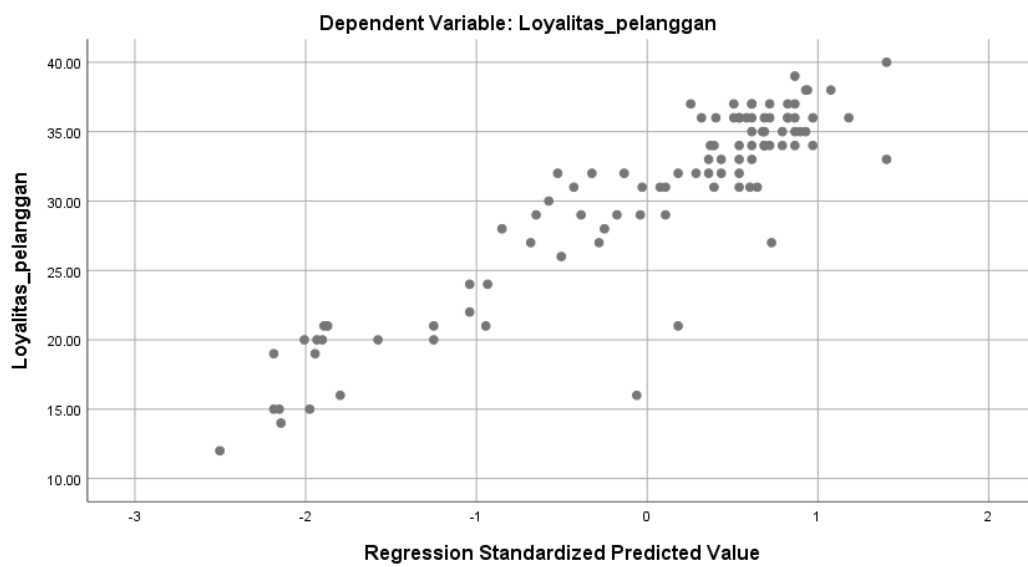
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.5995	39.0658	30.2828	6.26658	99
Std. Predicted Value	-2.503	1.402	.000	1.000	99
Standard Error of Predicted Value	.292	.977	.472	.160	99
Adjusted Predicted Value	14.8962	39.2563	30.2906	6.26518	99
Residual	-13.89923	5.12244	.00000	2.83134	99
Std. Residual	-4.859	1.791	.000	.990	99
Stud. Residual	-4.991	1.836	-.001	1.010	99
Deleted Residual	-14.66788	5.51384	-.00776	2.94983	99
Stud. Deleted Residual	-5.770	1.859	-.013	1.066	99
Mahal. Distance	.033	10.429	1.980	2.186	99
Cook's Distance	.000	.459	.014	.050	99
Centered Leverage Value	.000	.106	.020	.022	99

a. Dependent Variable: Loyalitas\_pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot





LAMPIRAN r tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

---

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

## LAMPIRAN t tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

---

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

**LAMPIRAN F tabel**

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

---

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

## LAMPIRAN SURAT-SURAT

### SK Dosen Pembimbing



Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis

Surabaya, 14 Februari 2023

Nomor: 100/II.3.AU/FEB/A/2023

Lamp. :-

Hal : **Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping**

Kepada Yth,

1. Asyidatur Rosmaniar, SE, M.Pd
2. Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE

***Assalamu'alaikum Wr. Wb.***

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no:566.1/PRN/IL3.AU.F/2014-03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis UMSurabaya No:68/II.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Galih Ayu Indah Triani  
NIM : 20161221068  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : " Pengaruh Relation Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui WOM Pada Warung Kopi Gendis Semolowaru Di Surabaya"

Pembimbing Utama : Asyidatur Rosmaniar, SE, M.Pd

Pembimbing Pendamping : Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Kaprodi Manajemen,



Rina Maretasari, SM., M.SM

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan.
2. Kaprodi Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.

Morality, Intellectuality and Entrepreneurship

FAKULTAS AGAMA ISLAM | FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN | FAKULTAS TEKNIK  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | FAKULTAS HUKUM | FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI | FAKULTAS KEDOKTERAN | PROGRAM PASCASARJANA

ADDRESS

Jl. Sutorejo No. 59 Kota Surabaya  
Provinsi Jawa Timur Indonesia 60113  
www.um-surabaya.ac.id

CONTACT

phone : 031 3811966  
fax : 031 3813096  
email : rektorat@um-surabaya.ac.id

## Surat Ijin Penelitian



Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis

Surabaya, 03 Juli 2023

Nomor : 213/IL3.AU/FEB/A/2023  
Lamp : -  
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :  
Yth. Pemilik Warung Kopi Gendis Semolowaru Surabaya  
Jl. Semolowaru No.12, Medokan Semampir, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setujui.

Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama : Galih Ayu Indah Triani  
NIM : 20161221068  
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Manajemen  
Alamat : Jl. Wonorejo Gg Makam Surabaya  
No. Handphone : 0896 6412 3497  
Judul Skripsi : “ Pengaruh Relationship Marketing dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Kopi Gendis di Surabaya ”

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.

Morality, Intellectuality and Entrepreneurship

FAKULTAS AGAMA ISLAM | FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN | FAKULTAS TEKNIK  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | FAKULTAS HUKUM | FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI | FAKULTAS KEDOKTERAN | PROGRAM PASCASARJANA

ADDRESS

Jl. Sutorejo No. 59 Kota Surabaya  
Provinsi Jawa Timur Indonesia 60113  
www.um-surabaya.ac.id

CONTACT

phone : 031 3811966  
fax : 031 3813096  
email : rektorat@um-surabaya.ac.id

## Kartu Bimbingan Skripsi

### Kartu Kendali Bimbingan Skripsi UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Tahun semester	: Ganjil 2019/2020	Prodi	: S1 Manajemen
NIM	: 20161221068	Pembimbing 1	: Asyidatur Rosmaniar
Nama Mahasiswa	: GALIH AYU INDAH TRIANI	Pembimbing 2	: Nurulaili Mauliddah

No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2023-02-24	Konsultasi Memulai Bimbingan Skripsi	Mengganti latar belakang yang tidak relevan dengan keadaan saat ini (pasca pandemi)	Asyidatur Rosmaniar
2	2023-02-27	Pembaruan SK Bimbingan	Karena lebih dari 2 tahun, direkomendasi untuk diganti DP2 menjadi bu Nurul	Asyidatur Rosmaniar
3	2023-03-07	Konsultasi Bab 1-2	Diarahkan untuk melanjutkan bimbingan dengan bu Nurul terlebih dahulu	Asyidatur Rosmaniar
4	2023-03-09	Konsultasi Bab 1-2	Koreksi tata penulisannya, perbarui ref lama dg thn baru, hubungan antar variabel dibaur ke kerangka konseptual.	Nurulaili Mauliddah
5	2023-03-16	Konsultasi bab 1-3	Mengurangi penggunaan kata kurang tepat, dan disesuaikan panduan penulisan terbaru	Nurulaili Mauliddah
6	2023-05-11	Konsultasi bab 1-3	Perbaikan typo dan tata penulisan, penambahan sumber referensi	Nurulaili Mauliddah
7	2023-05-11	Konsultasi bab 1-3	Angka populasi pakai rata-rata pengunjung/bulan tahun 2022, sampel pakai rumus Slovin	Asyidatur Rosmaniar
8	2023-05-17	Konsultasi bab 1-3	Koreksi typo, konsistensi dan tata penulisan pada semua bab. Penambahan detail teknik pengolahan data.	Nurulaili Mauliddah
9	2023-05-19	Konsultasi bab 1-3	Melengkapi teori yang kurang, mengurangi kata yang tidak tepat. Penyesuaian hitungan sampel.	Asyidatur Rosmaniar
10	2023-05-29	Konsultasi bab 1-3	Koreksi typo dan perbaiki tata penulisan	Nurulaili Mauliddah
11	2023-05-30	Pengajuan Sempro	Acc Sempro	Asyidatur Rosmaniar
12	2023-05-30	Pengajuan Sempro	Acc Sempro	Nurulaili Mauliddah
13	2023-06-15	Konsultasi Revisi Bab 1-3	Perubahan Judul, Latar belakang, Model Analisis, Populasi dan Sampel	Nurulaili Mauliddah
14	2023-06-15	Konsultasi Revisi Bab 1-3	Perubahan Judul, Latar belakang, Model Analisis, Populasi dan Sampel	Asyidatur Rosmaniar
15	2023-06-21	Konsultasi Revisi Bab 1-3	Beberapa revisi dan proses pembuatan serta penyebaran kuesioner	Asyidatur Rosmaniar
16	2023-06-21	Konsultasi Revisi Bab 1-3	Beberapa revisi dan proses pembuatan serta penyebaran kuesioner	Nurulaili Mauliddah
17	2023-06-23	Konsultasi Kuesioner	Perbaikan Kuesioner	Nurulaili Mauliddah
18	2023-06-23	Konsultasi Kuesioner	Perbaikan Kuesioner	Asyidatur Rosmaniar
19	2023-07-17	Konsultasi bab 4-5	Koreksi dan revisi	Asyidatur Rosmaniar
20	2023-07-17	Konsultasi bab 4-5	Koreksi dan revisi	Nurulaili Mauliddah
21	2023-07-18	Konsultasi bab 4-5	Koreksi dan revisi	Nurulaili Mauliddah
22	2023-07-18	Konsultasi bab 4-5	Koreksi dan revisi	Asyidatur Rosmaniar
23	2023-07-20	Pengajuan Sidang	Acc Sidang	Asyidatur Rosmaniar
24	2023-07-20	Pengajuan Sidang	Acc Sidang	Nurulaili Mauliddah

Surabaya, 21 Juli 2023



Asyidatur Rosmaniar, S.E, M.Pd

Surabaya, 21 Juli 2023



Nurulaili Mauliddah, S. Pd, M. SE

## Surat Keterangan Bukti Plagiasi



Perpustakaan

**ASLI**

FM-009 PERPUS-07

### SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis\*) yang diserahkan atas :

N a m a : Galih Ayu Indah Triani  
N I M : 20161221068  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi (S1) Manajemen  
Alamat : Jl. Wonorejo Gg Makam No 2, Rungkut, Surabaya  
Judul : Pengaruh Relationship Marketing Dan Word Of Mouth Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Gendis Di Surabaya  
telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan

Putri Rokhmawati

Surabaya, 27 Juli 2023  
Mahasiswa

Galih Ayu Indah Triani

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan  
  
Drs. Yarno, M.Pd.

**\*) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI**

## Endorsement Letter



**umsurabaya**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

**Pusat  
Bahasa**

### **ENDORSEMENT LETTER**

579/PB-UMS/EL/VII/2023


This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : An Influence of Relationship Marketing and The Word of Mouth to the Customer Loyalty in *Warkop Gendis* in Surabaya  
Student's name : Galih Ayu Indah Triani  
Student's ID Number : 20161221068  
Department : Management, Undergraduate, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Surabaya Indonesia

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, July 26, 2023

Chair person,



Dr. Waode Hamsia, M.Pd






## Persetujuan Perbaikan Skripsi

**PANITIA UJIAN SKRIPSI TINGKAT SARJANA (S-1)  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Galih Ayu Indah Triani  
NIM : 20161221068  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Pengaruh *Relationship Marketing* dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi Gendis di Surabaya

Kami telah menyetujui perbaikan / revisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas :

No	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Anang Firmansyah, MM		25 Juli 2023
2	Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd		27 Juli 2023
3	Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE		27 Juli 2023

Surabaya, 27 Juli 2023  
Kaprosdi Manajemen



Rina Maretasari, SM., M.SM

## LAMPIRAN DOKUMENTASI

