

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT PERMODALAN NASIONAL MADANI SURABAYA

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Responden

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya Wieke Juni Binti Muasrip, Mahasiswa S1 jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (Skripsi) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Permodalan Nasional Madani Surabaya”. Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut saya mohon ketersediaan ibu/bapak untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga dapat melengkapi data yang saya perlukan. Atas kesediaan dan waktu yang telah di luangkan,saya ucapkan terimakasih

Hormat saya,

b. 2 tahun - 5 tahun

Petunjuk Pengisian

Kuisisioner :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban setiap pertanyaan.
3. Isilah kuisisioner dengan memberi tanda (\surd) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Skala Interval	Kode Jawaban	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	KS	Kurang Setuju
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
X1	Kualitas Layanan					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
X _{1.1}	PT. PNM memberikan layanan yang baik dari awal hingga akhir					
X _{1.2}	Karyawan PT. PNM selalu memastikan isian formulir nasabah sudah benar.					

Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
X _{1.3}	Ketika terdapat masalah dalam proses transaksi akad pembiayaan Anda, karyawan PT. PNM mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat.					
X _{1.4}	Laporan transaksi pembiayaan yang diberikan PT. PNM mudah dimengerti.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
X _{1.5}	Pengetahuan yang dimiliki karyawan PT. PNM tentang produk dan layanannya cukup baik.					
X _{1.6}	Karyawan PT. PNM bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan Nasabah.					
Perhatian (<i>Empathy</i>)						
X _{1.7}	Dalam menyampaikan informasi, karyawan PY. PNM menyampaikan dengan bahasa yang dapat dimengerti.					
X _{1.8}	PT. PNM memiliki jam operasional kerja yang cocok/nyaman bagi nasabah .					
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)						
X _{1.9}	Kantor PT. PNM mudah dijangkau serta					

	kondisi kantor bersih dan rapi					
X _{1.10}	Para karyawan PT. PNM berpenampilan rapi.					
X2	Citra Merek					
Citra pembuat (Corporate Image),						
X _{2.1}	Berbagai produk jasa yang dimiliki dan ditawarkan PT. PNM merupakan produk jasa yang berkualitas					
X _{2.2}	Semua produk jasa yang dimiliki PT. PNM ditawarkan dengan harga yang kompetitif.					
Citra produk / konsumen (product Image)						
X _{2.3}	Jasa pembiayaan PT. PNM menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen					
X _{2.4}	Jasa pembiayaan PT. PNM memiliki kualitas yang sesuai harapan dan keinginan saya					
Citra pemakai (User Image)						
X _{2.5}	Menggunakan produk jasa PT. PNM meningkatkan gaya hidup yang positif					
X _{2.6}	Harga produk jasa PT PNM, sesuai dengan layanan yang di dapat.					
X3	Kepuasan Pelanggan					

Kualitas yang dirasakan						
X _{3.1}	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan PT. PNM					
X _{3.2}	Proses penanganan administrasi tidak berbelitbelit					
Nilai Yang dirasakan						
X _{3.3}	Saya merasa puas dengan manfaat yang saya peroleh karena sesuai dengan biaya yang saya keluarkan					
X _{3.4}	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari PT PNM					
Harapan Pelanggan						
X _{3.5}	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan saya					
X _{3.6}	Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan layanan jasa pembiayaan sudah sesuai dengan harapan saya					
Y	Loyalitas Pelanggan					
Y ₁	Anda ingin menggunakan layanan jasa pembiayaan PT. PNM berulang kali (Tidak					

	hanya sekali)					
Y ₂	Anda tidak ingin menggunakan layanan jasa pembiayaan lain selain jasa pembiayaan PT PNM					
Y ₃	Anda ingin memberikan informasi tentang layanan jasa pembiayaan PT. PNM pada orang lain yang belum pernah menggunakan jasa pembiayaan PT PNM					
Y ₄	Anda lebih menyukai layanan tambahan yang diberikan jasa pembiayaan PTPNM (misal : top up pembiayaan tambahan tanpa menunggu angsuran selesai) dibanding perusahaan serupa yang lain					

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden

No	Kualitas Layanan										Citra Merek						Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan			
	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X3.	X3.	X3.	X3.	X3.	X3.	Y	Y	Y	Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	1	2	1	4	2	2	3	4	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
12	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
15	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
48	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
49	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
50	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
51	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
52	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
53	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
55	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
56	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
57	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4

58	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
59	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
60	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
61	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
62	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
63	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
64	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
65	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
66	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
67	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
70	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
73	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5
74	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
76	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
77	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
78	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4

79	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
80	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
81	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3
82	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4
90	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
95	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	4	4
99	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5

100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
101	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
103	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
104	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
105	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
106	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
107	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
108	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
109	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
111	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
112	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
114	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
115	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
116	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
117	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
118	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
119	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
120	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1.1	0,810	0,195	Valid
X1.1.2	0,750	0,195	Valid
X1.2.1	0,772	0,195	Valid
X1.2.2	0,722	0,195	Valid
X1.3.1	0,773	0,195	Valid
X1.3.2	0,815	0,195	Valid
X1.4.1	0,795	0,195	Valid
X1.4.2	0,734	0,195	Valid
X1.5.1	0,798	0,195	Valid
X1.5.2	0,844	0,195	Valid

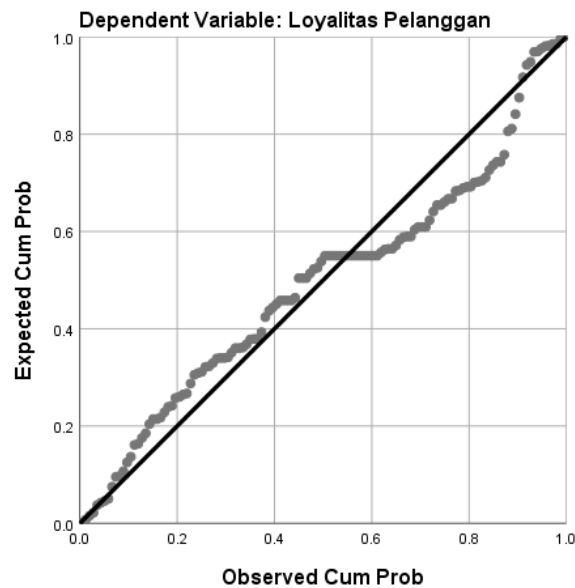
Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1.1	0,826	0,195	Valid
X2.1.2	0,805	0,195	Valid
X2.2.1	0,797	0,195	Valid
X2.2.2	0,710	0,195	Valid
X2.3.1	0,830	0,195	Valid
X2.3.2	0,823	0,195	Valid

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1.1	0,836	0,195	Valid
X3.1.2	0,826	0,195	Valid
X3.2.1	0,836	0,195	Valid
X3.2.2	0,843	0,195	Valid
X3.3.1	0,838	0,195	Valid
X3.3.2	0,838	0,195	Valid

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,745	0,195	Valid
Y1.2	0,832	0,195	Valid
Y1.3	0,801	0,195	Valid
Y1.4	0,864	0,195	Valid

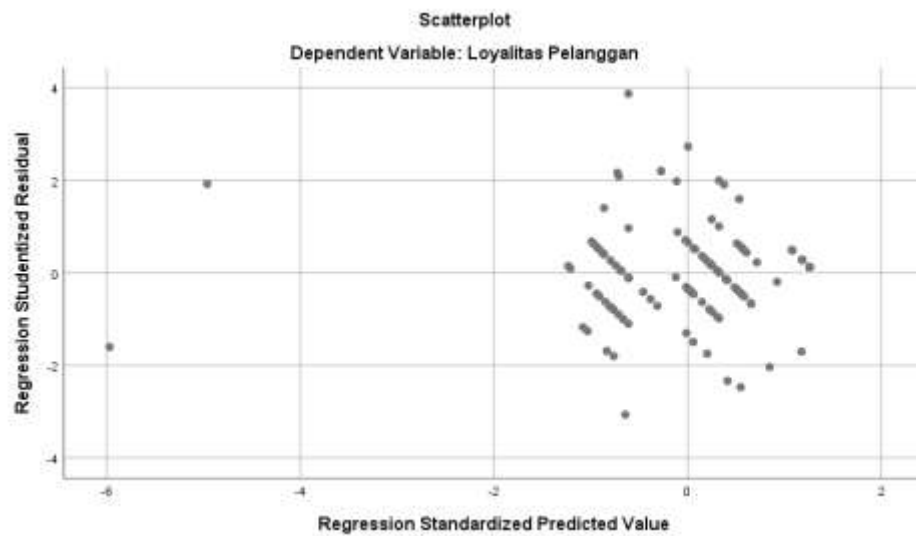
Variabel	Nilai Cronbach'	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,780	Reliabel
Citra Merek (X2)	0,761	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (X3)	0,805	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,819	Reliabel

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,042	0,737		1,413	0,160		
	Kualitas Layanan	0,153	0,046	0,367	3,358	0,001	0,131	7,634
	Citra Merek	0,171	0,092	0,244	1,866	0,064	0,092	10,929
	Kepuasan Pelanggan	0,201	0,063	0,314	3,174	0,002	0,160	6,244

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,042	0,737		1,413	0,160
	Kualitas Layanan	0,153	0,046	0,367	3,358	0,001
	Citra Merek	0,171	0,092	0,244	1,866	0,064
	Kepuasan Pelanggan	0,201	0,063	0,314	3,174	0,002

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Sig. Uji t	Sig α	Keterangan
		B			
	Kualitas Layanan	0,153	0,001	0,05	Signifikan
	Citra Merek	0,171	0,064		
	Kepuasan Pelanggan	0,201	0,002	0,05	Signifikan

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	522,428	3	174,143	170,517	.000 ^b
	Residual	128,679	126	1,021		
	Total	651,108	129			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Citra Merek

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.896 ^a	0,802	0,798	1,01058	2,300

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan,
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 4 Surat Penetapan Dosen Pembimbing



Nomor: 109/II.3/AU/TEBUA/2021

Lamp: -

Tgl: Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping

Kepada Yth.

1. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM
2. Nurullahi Maulida, S.Pd., M.Si

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

1. Peraturan Rektor no 566 1/PRN/II.3.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 : Wicke Juni B.M
 NIM : 20171221215
 Prodi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Segmentasi Pasar dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT PNM Surabaya

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM.
 Pembimbing Pendamping : Nurullahi Maulida, S.Pd., M.Si

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Kaprodi Manajemen,



Anita Roosmawami, SE., M.Si

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

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

Surabaya, 22 Februari 2021

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi

Kartu Kendali Bimbingan Skripsi UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Tahun semester : Ganjil 2020/2021 Prodi : S1 Manajemen
 NIM : 20171221215 Pembimbing 1 : Muhammad Anang Firmansyah
 Nama Mahasiswa : WIKI JUNI BINTI MUASRIP Pembimbing 2 : Nurulaili Maulidah

No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2020-12-18	Bimbingan bab 1	Komentar - Memperbaiki Rumusan masalah 4 item Tujuan penelitian 4 item Hipotesa 4 item	Muhammad Anang Firmansyah
2	2021-03-01	Bimbingan Revisi 1 - Bab 1	Bab 1 1.Latarbelakang -Variabel X1 (Teori tidak usah detail) (Tulis sedikit aja dari Penelitian orang lain yang terkait Variabel X1) -Variabel X2 (Teori tidak usah detail) (Tulis sedikit aja dari Penelitian orang lain yang terkait Variabel X2) -Variabel	Muhammad Anang Firmansyah
3	2021-03-10	Bimbingan bab 1	komentar - menyesuaikan setiap halaman sesuai dengan pedoman skripsi memperbaiki setiap kalimat sebelum menyelesaikan ke kualitas pelayanan	Nurulaili Maulidah
4	2021-03-22	Bimbingan Revisi 2 - Bab 1 & Bab 2	Bab 1 Latarbelakang ditambah grafik Nasabah PNM 5 th terakhir Permasalahannya apa? (tentang Kualitas produk atau Segmen pasar nya atau kualitas layanannya gimana) Bab 2 Penelitian terdahulu dibuat NURASI jangan dikotak? Kerangka konseptual perbaiki yg b	Muhammad Anang Firmansyah
5	2021-03-25	Bimbingan Revisi 1 - Bab 1	Saran - Menambahkan penjelasan tentang jasa dibekor keuangan memperbaiki kalimat yang kurang jelas menambahkan data 5 tahun perkembangan jumlah nasabah menambah penjelasan mengenai segmentasi pasar	Nurulaili Maulidah
6	2021-05-16	Bimbingan Bab 2	Komentar - Penjelasan pada tabel kurang jelas penomoran pada bab 2 kurang runtut pada bab 2 terlalu banyak penjelasan yang perlu dikurang menjelaskan lebih detail mengenai segmentasi pasar pada perusahaan tersebut	Nurulaili Maulidah
7	2021-05-17	Bimbingan Revisi 3 Bab 1 & Bab 2	Bab 1 Tabel2 dibuat grafik Bab 2 Semua Nama penulis ditulis HANYA nama belakang aja Metode Analisis belum ada	Muhammad Anang Firmansyah
8	2021-05-21	Bimbingan bab 3	pada definisi operasional variabel dibuat tabel	Muhammad Anang Firmansyah
9	2021-07-02	Bimbingan bab 1,2,3	Komentar - Pada bab 3 tabel pernyataan identifikasi variabel serta menambahkan halaman pengesahan daftar isi daftar pustaka dan rencana kuisioner	Nurulaili Maulidah
10	2021-07-19	Bimbingan Revisi bab 1,2,3	Acc Seminar Proposal	Muhammad Anang Firmansyah
11	2021-08-02	Bimbingan bab 1,2,3	Komentar - format penulisan perlu di teliti, jaga konsistensi penulisan jenis font,ukuran,spasi dan daftar pustaka masih banyak yang belum masuk referensi di teks	Nurulaili Maulidah
12	2021-08-04	Bimbingan Revisi bab 1,2,3	Acc Seminar Proposal	Nurulaili Maulidah
13	2021-08-23	Bimbingan Revisi bab 1-5	Memperbaiki dimensi menjadi indikator	Muhammad Anang Firmansyah
14	2021-08-24	Bimbingan Revisi bab 1-5	Saran - Mencari variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah	Muhammad Anang Firmansyah
15	2021-09-04	Bimbingan Revisi Sempro Bab 1-3	Menyebarkan kuisioner sesuai dengan sample dan melanjutkan mengerjakan bab 4 dan 5	Muhammad Anang Firmansyah
16	2021-09-10	Bimbingan Revisi bab 1-5	Komentar - Sistematisan penulisan skripsi cocokan dengan pedoman penulisan skripsi tahun 2004	Muhammad Anang Firmansyah
17	2021-09-13	Bimbingan Revisi bab 1-5	Harus ada penjelasan kerangka konseptual merupakan hubungan dari landasan teori dan kajian empiri	Muhammad Anang Firmansyah
18	2021-09-16	bimbingan bab 1,2,3,4,5	memperbaiki penulisan yang salah dan melakukan penelitian uji validitas, reliabilitas dan melakukan perbaikan sistem pertanyaan di kuisioner	Nurulaili Maulidah
19	2021-09-23	bimbingan Revisi Bab 1-5	Melakukan penyebaran kuisioner sesuai dengan hitungan sample	Nurulaili Maulidah
20	2021-09-24	Bimbingan Revisi bab 1-5	Komentar - memperbaiki variabel segmentasi pasar menjadi cita merk	Muhammad Anang Firmansyah
21	2021-10-14	Bimbingan Revisi bab 1-5	Acc Sidang Skripsi	Muhammad Anang Firmansyah
22	2021-11-15	Revisi Bimbingan bab 1-5	Komentar - Lebih teliti dalam penulisan pada bab 4 dan 5 tercapat simbol yang salah pada penelitian uji validitas	Nurulaili Maulidah
23	2021-11-22	Bimbingan Revisi bab 1-5	Komentar - Penulisan pada Uji T dan urutan harus sesuai	Nurulaili Maulidah
24	2021-11-23	Bimbingan Revisi bab 1-5	Komentar - Tolong cek ulang banyak penulisan kata yang salah	Nurulaili Maulidah
25	2021-11-24	Bimbingan Revisi bab 1-5	Komentar - Diperhatikan untuk bahasa asing di italic	Nurulaili Maulidah
26	2021-12-07	Bimbingan Revisi bab 1-5	Komentar - menambahkan hasil olah data spss dan hasil sebar kuisioner	Nurulaili Maulidah
27	2021-12-13	Bimbingan Revisi bab 1-5	Komentar - Tabel hasil olah data terong di perbaiki sesuai yang sudah saya jelaskan	Nurulaili Maulidah
28	2021-12-19	Revisi Bimbingan bab 1-5	Komentar - Pembahasan pada bab 4 lebih dijelaskan lebih detail dan disertai alasannya	Nurulaili Maulidah
29	2021-12-20	Bimbingan Revisi bab 1-5	Acc sidang skripsi	Nurulaili Maulidah

Surabaya, 21 Desember 2021

Nurulaili Maulidah, S. Pd, M. SE

Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Penelitian untuk Skripsi



Fakultas Ekonomi
dan Bisnis

Surabaya, 27 September 2021

Nomor : 628/II.3.AU/FEB/A/2021
Lamp : -
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI

Kepada :
Yth. Pimpinan PT. Permodalan Nasional Madani
Jl. Jagir Wonokromo No. 102 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 : Wieke Juni Binti Muasrip
NIM : 20171221215
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Manajemen
Alamat : Jl. Tambak Medokan Ayu Gang 8 No. 59, Kota Surabaya
No. Handphone : 0896 7898 8445
Judul Skripsi : " Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT PNM 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.

Lampiran 7 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 : Wieke Juni Binti Muasrip
 N I M : 20171221215
 Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi (S1) Manajemen
 Alamat : Medokan Ayu Tambak Gang Bimoli RT 006 RW 002
 Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT PERMODALAN
 NASIONAL MADANI SURABAYA
 telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas Perpustakaan

Ardi Surya Harkit Kusuma

Surabaya, 12 Januari 2022

Mahasiswa,

Wieke Juni Binti Muasrip

Mengetahui,
Kepala Perpustakaan

Drs. Yarno, M.Pd.

***) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI**

Lampiran 8 Endorsement Letter



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA PUSAT BAHASA

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2
Email: pusba.umsby@gmail.com

ENDORSEMENT LETTER

030/PB-UMS/EL/1/2022

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

Title : Effect of Service Quality, Brand Image and Customer Satisfaction Against Customer Loyalty PT Permodalan Nasional Madani Surabaya.
Student's name : Wieke Juni Binti Muasrip
Reg. Number : 20171221215
Department : S1 Manajemen

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

Surabaya, January 18, 2022

Dr. Waode Hamsia, M.Pd

Lampiran 9 Daftar Perbaikan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Wieke Juni Binti Muasrip
NIM : 20171221215
Program Studi : MANAJEMEN
Hari/Tanggal : 11 Januari 2022

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas.

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.		11 Januari 2022
Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM		11 Januari 2022
Nurullaili Mauliddah, S.Pd, M,SE		11 Januari 2022

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3