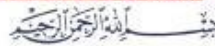


# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Izin & Balasan Penelitian



Nomor : 247/FEBP.1/D.2/C/2024 Samarinda, 04 Dzulqaidah 1445 H  
Lampiran : - 13 Mei 2024 M  
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi.

Kepada Yth  
Bapak/ Ibu  
Pimpinan Seraung Coffice  
Jl. Wijaya Kusuma XII No.7, Air Hitam, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur  
Di -  
Tempat

*Assalamu 'allakum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitabukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsen trasi	Smt
1	Afwot S	2011102431364	<a href="mailto:2011102431364@umkt.ac.id">2011102431364@umkt.ac.id</a>	Pemasaran	VIII

Untuk melakukan penelitian yang meliputi pengumpulan data, wawancara dan observasi/ (pengamatan) langsung pada Instansi/ Perusahaan yang Bapak/ Ibu pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

*Wassalamu 'alikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Ketua,  
Sekretaris,  
  
Ahmadhini HR, S.Si., M.M.  
NIDN. 1118058604

seraungenergy

### SURAT BALASAN PENELITIAN TUGAS AKHIR

Lampiran: 1 (satu)  
Perihal: Balasan Izin Penelitian Tugas Akhir

Kepada Yth,  
Universitas Muhammadiyah  
Kalimantan Timur  
Di tempat,

Dengan hormat,

Berdasarkan surat permohonan izin penelitian tugas akhir dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Kembali Melalui Loyalitas Pada Seraung Coffice" yang diajukan oleh Afwot S dari Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur pada tanggal 12 Mei 2024, kami ingin menyampaikan:

- Kami memberikan persetujuan kepada Afwot S untuk melakukan penelitian tugas akhir pada instansi/perusahaan kami.
- Untuk kelancaran penelitian, Saya Novranda Raymond selaku Direktur dari perusahaan PT. SERAUNG ENERGI NUSANTARA akan mengawasi sekaligus mendampingi dengan kontak 0811-9533-988.

Demikian surat balasan penelitian dari kami. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

PT. SERAUNG ENERGI NUSANTARA  
  
Novranda Raymond  
Direktur

## Lampiran 2 Butir Kuisisioner

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Kualias Pelayanan</b>						
1	"Seraung Coffice" melayani pesanan saya sesuai permintaan					
2	Barista dan Staff "Seraung Coffice" berkompeten dibidangnya					
3	Barista dan Staff "Seraung Coffice" memberikan perhatian yang tulus melalui cita rasa yang konsisten					
4	"Seraung Coffice" memberikan informasi dengan baik, ketika saya bingung dalam memilih					
5	Barista dan Staff "Seraung Coffice" memberikan perhatian yang tulus melalui cita rasa yang konsisten					
<b>Kualitas Produk</b>						
1	Layanan yang diberikan "Seraung Coffice" sudah sesuai keinginan saya					
2	Penetapan harga "Seraung Coffice" sesuai dengan kualitasnya					
3	Menu di "Seraung Coffice" sudah sesuai standar kelayakan produk					
4	Menu di "Seraung Coffice" memiliki ciri khas tersendiri					
5	Saya merasa tidak ada keluhan selama mengkonsumsi menu yang disajikan di "Seraung Coffice"					
6	Saya merasa mudah mendapatkan <i>service</i> terbaik dari di "Seraung Coffice"					
<b>Minat Beli Kembali</b>						
1	Saya akan membeli kembali produk yang ada di "Seraung Coffice"					
2	Saya akan merekomendasikan menu "Seraung Coffice" kepada orang lain					
3	Makanan atau minuman yang ada di "Seraung Coffice" merupakan pilihan utama saya					
<b>Loyalitas</b>						
1	Saya cenderung tidak beralih pilihan dari "Seraung Coffice"					
2	Saya tidak segan mengajak teman/keluarga untuk berkunjung ke "Seraung Coffice"					
3	Saya akan merekomendasikan "Seraung Coffice" kepada orang terdekat saya					
4	Saya akan mengunjungi kembali "Seraung Coffice" dalam waktu dekat					

## Lampiran 3 Output SmartPLS Inner Model

- **Outer Loading**

### Outer Loadings

Matrix		Copy			
	Kualitas Pelayanan (X1)_	Kualitas Produk (X2)	Loyalitas (Z)	Minat Beli Kembali (Y)	
KP1	0.851				
KP2	0.879				
KP3	0.875				
KP4	0.896				
KP5	0.769				
KPR1		0.826			
KPR2		0.829			
KPR3		0.838			
KPR4		0.770			
KPR5		0.869			
KPR6		0.852			
L1			0.889		
L2			0.942		
L3			0.893		
L4			0.920		
MB1				0.941	
MB2				0.932	
MB3				0.948	

- **Cross Loading**

### Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criteri...		Cross Loadings		Heterotrait-Monotrait R...		Heter	
	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produ...	Loyalitas (Z)	Minat Beli Ke...			
KP1	0.851	0.700	0.488	0.664			
KP2	0.879	0.591	0.492	0.481			
KP3	0.875	0.557	0.503	0.425			
KP4	0.896	0.684	0.472	0.538			
KP5	0.769	0.596	0.502	0.438			
KPR1	0.584	0.826	0.520	0.645			
KPR2	0.610	0.829	0.528	0.590			
KPR3	0.580	0.838	0.530	0.505			
KPR4	0.493	0.770	0.569	0.566			
KPR5	0.706	0.869	0.590	0.777			
KPR6	0.671	0.852	0.701	0.700			

L1	0.523	0.636	0.889	0.617
L2	0.531	0.659	0.942	0.685
L3	0.508	0.602	0.893	0.786
L4	0.533	0.639	0.920	0.691
MB1	0.601	0.749	0.731	0.941
MB2	0.537	0.726	0.699	0.932
MB3	0.566	0.692	0.727	0.948

- **Construct Reliability and Validity**

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ...	CoI
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Kualitas Pelaya...	0.907	0.912	0.931	0.731	
Kualitas Produ...	0.911	0.917	0.931	0.691	
Loyalitas (Z)	0.932	0.933	0.952	0.831	
Minat Beli Kem...	0.935	0.935	0.958	0.885	

- **Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)**

### Discriminant Validity

	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produ...	Loyalitas (Z)	Minat Beli Ke...
Kualitas Pelaya...				
Kualitas Produ...	0.799			
Loyalitas (Z)	0.626	0.749		
Minat Beli Kem...	0.647	0.822	0.816	

## Lampiran 4 Output SmartPLS Inner Model

- **R-square**

### R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjus...
Loyalitas (Z)	0.648	0.641
Minat Beli Kem...	0.722	0.713

- **F-square**

**f Square**

Matrix	f Square	Copy to		
	Kalitas Pelayanan (X1)	Kualitas Produk (X2)	Loyalitas (Z)	Minat Beli Kembali (Y)
Kalitas Pelayanan (X1)			<b>0.002</b>	0.045
Kualitas Produk (X2)			<b>0.567</b>	0.110
Loyalitas (Z)				<b>0.155</b>
Minat Beli Kembali (Y)				

- **Q-square Blindfolding**

**Construct Crossvalidated Redundancy**

Total	Case1	Case2	Case3	Case4	Case5
	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (= 1-SSE/SSO)		
Kualitas Pelaya...	500.000	500.000			
Kualitas Produ...	600.000	600.000			
Loyalitas (Z)	400.000	223.511	0.441		
Minat Beli Kem...	300.000	149.960	0.500		

- **Path Coefficient**

**Path Coefficients**

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samples		
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Kualitas Pelaya...	0.045	0.061	0.107	0.417	<b>0.677</b>
Kualitas Pelaya...	0.193	0.193	0.127	1.514	<b>0.131</b>
Kualitas Produ...	0.768	0.750	0.114	6.769	<b>0.000</b>
Kualitas Produ...	0.377	0.366	0.134	2.811	<b>0.005</b>
Loyalitas (Z) ->...	0.350	0.362	0.104	3.362	<b>0.001</b>

- **Specific Indirect Effect**

**Specific Indirect Effects**

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Sample:		
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Kualitas Pelaya...	0.016	0.023	0.042	0.376	<b>0.707</b>
Kualitas Produ...	0.269	0.270	0.087	3.091	<b>0.002</b>

- SRMR

### Model\_Fit

Fit Summary		rms Theta	
	Saturated Model	Estimated Mo...	
SRMR	0.072	0.072	
d_ULS	0.878	0.878	
d_G	0.805	0.805	
Chi-Square	408.495	408.495	
NFI	0.746	0.746	

### LAMPIRAN 5 HASIL TURNITIN

**Afwot S**  
by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

*M. Perah*

---

**Submission date:** 18-Jul-2024 03:31PM (UTC+0800)  
**Submission ID:** 2417660315  
**File name:** Turnitin\_Afwot\_S.pdf (953.67K)  
**Word count:** 13298  
**Character count:** 83998

Afwot S

ORIGINALITY REPORT

**28%** SIMILARITY INDEX

27% INTERNET SOURCES

17% PUBLICATIONS

13% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
2	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
3	repository.bsi.ac.id Internet Source	1%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to fptijateng Student Paper	1%
6	media.neliti.com Internet Source	1%
7	journal.umg.ac.id Internet Source	1%
8	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
9	repository.usu.ac.id Internet Source	1%

*M. Perah*