

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya mahasiswa semester akhir Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur jurusan Manajemen. Saat ini kami sedang melakukan penelitian tugas akhir atau skripsi guna meraih gelar sarjana. Adapun penelitian yang kami angkat bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan yang dipengaruhi oleh Promosi Penjualan, Persepsi Harga dan Citra Merek (Studi empiris pembelian Smartphone merek Oppo di Surya Phone cabang Antasari).

Adapun kriteria responden sebagai berikut :

Responden Merupakan Konsumen yang pernah melakukan pembelian smartphone merek Oppo di Surya Phone cabang Antasari di Kota Samarinda.

Kami memohon ketersediaan teman - teman untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasiannya dan hanya untuk kepentingan penelitian.

waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh

Hormat saya peneliti

Doni Arianto

Berikut ini merupakan pernyataan manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan. Berikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan dengan keterangan:

5= Sangat Setuju

4= Setuju

3= Netral

2= Tidak Setuju

1= Sangat Tidak Setuju

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Promosi Penjualan						
1.	Smartphone Oppo menawarkan banyak promo penjualan.					
2.	Smartphone Oppo memberikan diskon dan potongan harga.					
3.	Promosi yang ditawarkan memiliki daya tarik bagi saya.					
4.	Promosi penjualan yang dilakukan membuat saya yakin akan membeli produknya.					
Persepsi Harga						
1.	Saya memilih Smartphone Oppo karena harganya relatif terjangkau.					
2.	Saya memilih Smartphone Oppo karena harganya sesuai dengan kualitas.					
3.	Saya memilih Smartphone Oppo karena harganya mudah melakukan perbandingan harga.					
4.	Saya memilih Smartphone Oppo karena harganya sesuai dengan manfaat.					
Citra Merek						
1.	Produk smartphone merek Oppo memiliki desain yang menarik membuat pelanggan tertarik untuk membeli.					
2.	Smartphone Oppo memiliki merek yang populer.					
3.	Produk smartphone merek Oppo memberikan kepercayaan kualitas merek terbaiknya pada saya.					
4.	Smartphone Oppo Memberikan kesan yang positif.					
Kepuasan Pelanggan						
1.	Saya merasa Produk Oppo sesuai dengan yang diharapkan.					
2.	Pelayanan yang diberikan di toko Surya Phone ramah dan cepat.					
3.	Proses transaksi pembelian smartphone Oppo yang mudah.					
Loyalitas Pelanggan						
1.	Saya akan melakukan pembelian kembali smartphone merek Oppo.					
2.	Saya akan merekomendasikan kepada orang disekitar saya untuk melakukan pembelian smartphone merek Oppo.					
3.	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai Smartphone merek Oppo kepada orang lain.					

Lampiran 2 Uji Outer Loading

Nilai Outer Loading

	Citra Merek (X3)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)	Persepsi Harga (X2)	Promosi Penjualan (X1)
X1.1					0.781
X1.2					0.841
X1.3					0.859
X1.4					0.842
X2.1				0.704	
X2.2				0.840	
X2.3				0.893	
X2.4				0.882	
X3.1	0.742				
X3.2	0.819				
X3.3	0.888				
X3.4	0.859				
Y.1			0.878		
Y.2			0.748		
Y.3			0.891		
Z.1		0.935			
Z.2		0.923			
Z.3		0.875			

Lampiran 3 Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Composite Reliability dan Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Citra Merek (X3)	0.852	0.885	0.897	0.687
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.898	0.901	0.936	0.831
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.794	0.823	0.879	0.708
Persepsi Harga (X2)	0.850	0.857	0.900	0.694
Promosi Penjualan (X1)	0.851	0.854	0.899	0.691

Lampiran 4 Uji Cross Loading

Cross Loading

	Citra Merek (X3)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)	Persepsi Harga (X2)	Promosi Penjualan (X1)
X1.1	0.528	0.529	0.525	0.469	0.781
X1.2	0.516	0.433	0.505	0.452	0.841
X1.3	0.502	0.546	0.593	0.479	0.859
X1.4	0.492	0.519	0.509	0.506	0.842
X2.1	0.609	0.569	0.553	0.704	0.588
X2.2	0.665	0.427	0.388	0.840	0.349
X2.3	0.706	0.503	0.488	0.893	0.451
X2.4	0.771	0.603	0.565	0.882	0.480
X3.1	0.742	0.490	0.532	0.718	0.445
X3.2	0.819	0.529	0.593	0.774	0.467
X3.3	0.888	0.795	0.720	0.685	0.529
X3.4	0.859	0.767	0.654	0.646	0.573
Y.1	0.650	0.714	0.878	0.460	0.500
Y.2	0.590	0.510	0.748	0.553	0.500
Y.3	0.684	0.729	0.891	0.556	0.625
Z.1	0.757	0.935	0.676	0.621	0.527
Z.2	0.807	0.923	0.741	0.668	0.588
Z.3	0.629	0.875	0.729	0.464	0.563

Lampiran 5 Uji R-square

R-square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.676	0.666
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.617	0.613

Lampiran 6 Uji F-square

F-square

	Citra Merek (X3)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)	Persepsi Harga (X2)	Promosi Penjualan (X1)
Citra Merek (X3)		0.531			
Kepuasan Pelanggan (Z)			1.609		

Loyalitas Pelanggan (Y)					
Persepsi Harga (X2)		0.015			
Promosi Penjualan (X1)		0.081			

Lampiran 7 Uji Q-square

Q-square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Citra Merek (X3)	400.000	400.000	
Kepuasan Pelanggan (Z)	300.000	136.646	0.545
Loyalitas Pelanggan (Y)	300.000	173.648	0.421
Persepsi Harga (X2)	400.000	400.000	
Promosi Penjualan (X1)	400.000	400.000	

Lampiran 8 Uji Direct Effect

Direct Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Citra Merek (X3) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.786	0.787	0.152	5.177	0.000
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas Pelanggan (Y)	0.785	0.787	0.049	16.138	0.000
Persepsi Harga (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	-0.129	-0.125	0.149	0.864	0.388
Promosi Penjualan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.207	0.204	0.073	2.842	0.005

Lampiran 9 Uji Spesific Indrect Effect

Spesific indrect effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Citra Merek (X3) -> Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas Pelanggan (Y)	0.617	0.620	0.127	4.854	0.000
Persepsi Harga (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas Pelanggan (Y)	-0.101	-0.099	0.118	0.860	0.390
Promosi Penjualan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas Pelanggan (Y)	0.162	0.161	0.060	2.693	0.007

Lampiran 10. Surat ijin penelitian



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SAMARINDA**

Jln. K.H. Ahmad Dahlan No. 33 Telp. (0541) 743861
Homepage : <http://samarindakota.bps.go.id> E-mail : bps6472@bps.go.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-250/64721/KA.110/07/2024

Samarinda, 2 Juli 2024

Kepada yang Terhormat:
Dekan UMKT Program Studi Manajemen
di-
Samarinda

Assalamu'allaikum Warramatullahi Waborrakatuh

Sehubungan surat saudara nomor 428/FEBP.1/C.6/C/2024 tanggal 01 Juli 2024, entang ljin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi, Memang benar-benar telah melaksanakan pengambilan data di Website Badan Pusat Statistik Kota Samarinda, dengan daftar mahasiswa terlampir.

An. Kepala Badan Pusat Statistik
Kepala Sub Bagian Umum,
Kota Samarinda



Melindawati, S.Si
NIP. 19840223/201003 2 002

33	Hakim Farouk Ar-Rasyidin	2011102431214	Keuangan
34	Melinda Syahfana Putri	2011102431470	Keuangan
35	Doni Arianto	2011102431163	Pemasaran
36	Mohammad Pratama Putra	2011102431056	Keuangan
37	Rozac Dimas Sanutra	2011102431144	Keuangan

Lampiran 11. Hasil uji turnitinLampiran 11 Hasil uji turnitin

Doni Arianto

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur



M. Faisal.

Submission date: 18-Jul-2024 10:20AM (UTC+0100)

Submission ID: 237677837

File name: Skripsidoni.docx (195.49K)

Word count: 8414

Character count: 55108

Doni Arianto

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

19%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
2	Putri Dwi Astuti, Julius Nursyamsi, Haryono, Joko Utomo. "ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN", Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2022 Publication	1%
3	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	Submitted to unars Student Paper	1%
6	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
7	jurnal.ibik.ac.id Internet Source	1%

M. N. Faisal

Lampiran 12. Lembar saran dan perbaikan seminar hasil skripsi



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Doni Arianto

NIM:
2011102431163

Judul: Membangun loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh promosi penjualan, persepsi harga dan citra merek (Studi empiris pembelian smartphone merek Oppo di Surya Phone cabang Antasari)

1) Intisari/Abstract

tabel dan sumber di lampirkan sub bab teori
baru.

2) I/Pendahuluan

Indikator di uraikan & pembahasannya
sehingga pembahasannya bisa lebih luas

3) II/Metode Penelitian

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

5) Saran dan Perbaikan Lain

Penguji,


(Dr. M. Risal, S.E., M.Si)
NIDN. 0901027401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Kalimantan Timur
Berakhlak | Berprestasi | Berkeadilan

UMKT

Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax. 0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Doni Arianto

NIM:

2011102431163

Judul: Membangun loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh promosi penjualan, persepsi harga dan citra merek (Studi empiris pembelian smartphone merek Oppo di Surya Phone cabang Antasari)

1) Intisari/Abstract

2) I/Pendahuluan

3) II/Metode Penelitian

=> Perbaiki penyataan penelitian!

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

=> Analisis pembahasan dibuat lebih komprehensif tidak hanya membahas penelitian terdahulu.

5) Saran dan Perbaikan Lain

*Tidak perlu melampirkan tabulasi data

- Keterbatasan fokus pada geografis / variabel yg diteliti

- Saran dibagi menjadi 2, saran penelitian dan saran manajerial. Saran penelitian dibuat 4 mengkomodifikasi keterbatasan penelitian. Saran manajerial dibuat berdasarkan masing2 variabel dengan contoh nyata.

Penguji,












(Marsha Anindita, S.E., M.S.M)

NIDN. 1114099102


Lampiran 13. Kartu kendali bimbingan laporan karya ilmiah

KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH


Nama : Doni Arianto
 NIM : 2011102431163
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. M. Risal, S.E., M.Si.
 Judul Penelitian : Pengaruh Promosi, Persepsi Harga dan Citra Merek Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

No	Tanggal	Uraian Pembimbing	Paraf Dosen
1	07/03/2024	Penentuan variabel dan objek	
2	19/03/2024	Revisi BAB 1	
3	29/03/2024	Revisi BAB 2	
4	30/03/2024	Revisi BAB 2	
5	01/04/2024	Finalisasi Proposal	
6	5/05/2024	Bimbingan kuesioner	
7	15/05/2024	melihatkan hasil kuesioner (revisi)	
8	25/05/2024	bimbingan olah data	
9	1/06/2024	Revisi kata-kata olah data	
10	10/06/2024	melihatkan hasil revisi	
11	20-27/06/2024	bimbingan bikin jurnal	
12			
13			
14			
15			

Dosen Pembimbing


 (Dr. M. Risal, S.E., M.Si.)
 NIDN. 0901027401

Mengetahui,
 Sekretaris Program Studi Manajemen


 (Asmadhini Handayani Rahmah, S.Si., M.M.)
 NIDN. 1118058604

BIODATA PENELITI



Nama : Doni Arianto
Alamat : Jl. Teuku Umar Gang. Blora RT.01 No.60
Tempat Tanggal Lahir : Samarinda, 04 Juli 2000
Orang Tua : Suyanto dan Siti Mariam
Anak ke – : 2
Saudara : Ardianto
Email : donizr87@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. 2008 – 2014 SDN 017 Samarinda
2. 2014 – 2017 SMP Muhammadiyah 2 Samarinda
3. 2017 – 2020 SMK Istiqomah Muhammadiyah 4 Samarinda